RAPPORT ANNUEL 2010-2011

AC
FC

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Canada

DONNER AUX CONSOMMATEURS LES MOYENS D'AGIR PROMOUVOIR LA CONFORMITÉ

CONTENU

Entrevue avec la commissaire 1

Aperçu : faits saillants en 2010-2011 6

Notre organisation 8

Nos programmes 14

- Surveillance de la conformité et application des lois
- Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base
- Services internes

Les chiffres 27

Points saillants financiers 33

États financiers 44

Nos coordonnées 66

N° de catalogue : FCI 2011E-PDF
ISSN : 1706-0540

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Ce rapport annuel fait état des initiatives menées et des résultats obtenus par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) au cours de l'exercice écoulé (du 1er avril 2010 au 31 mars 2011). Toute allusion qui y est faite à 2010-2011 désigne notre exercice.

Quand on mentionne les « institutions financières », les « entités financières » ou les « entités réglementées » dans le présent rapport, il s'agit de celles qui sont sous réglementation fédérale et qui sont, par conséquent, assujetties à la supervision et à la surveillance de l'Agence.

- Les « institutions financières » comprennent toutes les banques ainsi que les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt et les associations de détail constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale.

- Les « entités financières » comprennent toutes les institutions financières sous réglementation fédérale ainsi que les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les autres institutions et organisations qui sont soumis à la surveillance de l'ACFC.

Par « dispositions visant les consommateurs », on entend les dispositions des lois et des règlements touchant les consommateurs, qui s'appliquent aux entités réglementées par l'Agence.

Module 10
LA ZONE à
Britannique 2004

ENTREVUE AVEC LA COMMISSAIRE

Ursula Menke fait le bilan de l'exercice écoulé et présente les perspectives d'avenir

QUELLES SONT CERTAINES TENDANCES OU CERTAINS DÉVELOPPEMENTS IMPORTANTS ONT EU UN EFFET SUR L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC) ET SES ACTIVITÉS EN 2010-2011?

Oui. J'en mentionnerai trois.

Premièrement, la cadence acquise sur le plan de la littératie financière — une cause que défend l'ACFC de longue date — a continué de s'accélérer. Plusieurs provinces envisagent ou poursuivent des plans visant à intégrer la littératie financière à leurs programmes scolaires, et le Groupe de travail sur la littératie financière formé par le gouvernement fédéral a présenté ses recommandations pour une stratégie nationale sur la littératie financière. Ces faits réunis ont suscité un intérêt accru à l'égard de l'approche de l'ACFC en matière de littératie financière et de sa compétence dans le domaine. Je suis ravie que les priorités énoncées par le Groupe de travail dans son rapport final correspondent exactement aux principes qui guident les activités de l'ACFC depuis sa création en 2001.

Deuxièmement, la gestion des finances personnelles et une conjoncture économique difficile ont continué à poser des défis pour les Canadiens. Nous avons réagi en leur fournissant des renseignements et des conseils financiers objectifs. Par exemple, nous avons mené une campagne de sensibilisation pour aider les acheteurs d'une première maison et les propriétaires sur le point de renouveler leur hypothèque. À cette fin, nous avons placé des affiches publicitaires dans des véhicules de transport en commun pour attirer l'attention du public sur les ressources de l'ACFC, qui traitent des prêts hypothécaires. Nous avons également fait équipe avec des membres du secteur de l'immobilier pour préparer de la documentation financière s'adressant tout particulièrement à ces Canadiens.

Troisièmement, aux termes d'une loi adoptée au cours de l'exercice écoulé, le gouvernement du Canada a confié à l'ACFC la responsabilité de surveiller les exploitants de réseaux de cartes de paiement comme Visa, MasterCard et Interac. L'Agence a également assumé une fonction de recherche accrue. Dotés d'un « radar » plus puissant en ce qui concerne les questions touchant les consommateurs de produits et services financiers, nous pourrons mieux adapter

Nous avons pour objectif d'aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières et, à bien des égards, nous croyons avoir réussi à le faire en 2010-2011.

nos initiatives en matière d'éducation financière aux besoins des Canadiens. Nous pourrons aussi fournir plus rapidement au gouvernement fédéral des renseignements plus utiles.

QUELLES ONT ÉTÉ LES PRINCIPALES RÉALISATIONS AU COURS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ?

Nous avons pour objectif d'aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières et, à bien des égards, nous croyons avoir réussi à le faire en 2010-2011. Permettez-moi de souligner quelques-unes de nos réalisations.

- Partout au Canada, un nombre croissant d'élèves et d'éducateurs ont participé à notre initiative vedette sur la littératie financière, *La Zone*. Les enseignants jouent un rôle essentiel dans l'exécution de ce programme novateur, et je suis particulièrement enthousiasmée par leur participation active. Les enseignants qui tenaient à offrir une éducation financière à leurs élèves ont tiré profit non seulement de *La Zone*, mais aussi de nos cyberconférences pour la formation des formateurs. Ces cyberconférences les ont aidés à devenir plus confiants et capables d'enseigner cette discipline essentielle.

- Nous avons achevé un examen approfondi de nos documents pour l'éducation des consommateurs, afin de faire en sorte qu'ils soient rédigés en langage clair et simple. Puisque nous sommes un organisme gouvernemental, nous devons donner l'exemple et éviter d'utiliser le jargon financier ou juridique. Nos efforts ont été fructueux : une recherche sur l'opinion publique a révélé que les Canadiens attribuent une cote élevée à nos documents et considèrent qu'ils sont rédigés en langage clair.

- Nos partenaires nous ont aidés à élaborer, exécuter et promouvoir nos programmes dans diverses collectivités, d'un océan à l'autre. Le nouvel atelier *Finances personnelles : notions de base*, qui s'adresse aux jeunes adultes, est l'un des résultats les plus remarquables de l'approche axée sur le partenariat adoptée par l'ACFC. Pour préparer cet atelier, nous nous sommes associés à l'Investor Education Fund de l'Ontario, et nous avons collaboré avec la journaliste et auteure d'ouvrages financiers Ellen Roseman. Pour offrir l'atelier, nous travaillons avec différentes organisations, dont l'Association des collèges communautaires du Canada, qui a facilité la tenue de l'atelier dans dix collèges partout au pays en 2010-2011.

- Au chapitre de la conformité, nous avons mis en œuvre une nouvelle plateforme pour l'évaluation des risques en matière de conformité auxquels font face les institutions financières et les exploitants de réseaux de cartes de paiement. À l'avenir, cette plateforme fera partie intégrante de nos activités de surveillance. Nous avons également fait enquête sur des plaintes à propos de la conformité des entités financières, et nous avons travaillé avec les organisations en cause pour réduire au minimum les effets néfastes sur les consommateurs de produits et services financiers.

« Nos activités ont des répercussions positives, tant sur la vie des étudiants, des enseignants et des consommateurs que sur la collectivité tout entière. »

DANS L'ENSEMBLE, ÊTES-VOUS SATISFAITE DU RENDEMENT DE L'ACFC EN 2010-2011?

Absolument. Nous avons travaillé fort pour donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers par l'éducation, tout en faisant la promotion de la conformité axée sur le consommateur auprès des entités financières sous réglementation fédérale.

Il est encourageant de savoir que les Canadiens sont aussi nombreux à bénéficier des ressources de l'ACFC, comme *La Zone*, les séminaires tenus sur le Web à l'intention des enseignants et nos nombreuses publications destinées aux consommateurs. Je suis vraiment touchée par les centaines de lettres, courriels et commentaires positifs que nous recevons des personnes qui ont utilisé nos ressources. Certains ont dit « une formidable ressource » et d'autres « c'est très utile en classe » ou encore « j'ai obtenu une mine de renseignements que j'utiliserai sans aucun doute ». De tels commentaires montrent que, grâce à tous les programmes que nous offrons ou soutenons, nos activités ont des répercussions positives, tant sur la vie des étudiants, des enseignants et des consommateurs que sur la collectivité tout entière.

AVEZ-VOUS EU DES DÉFIS À RELEVER?

En tant que petit organisme, nous sommes toujours aux prises avec le défi de la visibilité, c'est-à-dire faire connaître notre organisation, nos activités et l'utilité de nos programmes aux Canadiens. Nous avons continué à accomplir des progrès à cet égard en menant un éventail d'activités de marketing ainsi que des campagnes médiatiques et communautaires ciblées. Nos partenaires ont également joué un rôle actif pour nous faire connaître. Toutefois, nous avons encore du chemin à faire pour que l'ACFC devienne un organisme bien connu.

POUR 2011-2012, À QUOI LES CANADIENS DEVRAIENT-ILS S'ATTENDRE DE LA PART DE L'ACFC?

L'ACFC traverse une période des plus stimulantes. En nous appuyant sur les bases que nous avons mises en place, nous trouverons d'autres façons d'aider tous les Canadiens à obtenir les renseignements financiers dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Pour ce faire, il faudra adapter nos ressources à différents groupes et élargir notre réseau de partenaires afin d'avoir accès à de nouveaux publics cibles. Il faudra aussi tirer parti du réseautage social, en assurant notre présence sur Twitter et YouTube, pour joindre les consommateurs de produits et services financiers d'une manière tout à fait nouvelle. Étant un organisme gouvernemental, nous jouissons d'une grande crédibilité. Nous sommes connus pour les renseignements objectifs et fiables que nous fournissons.

Grâce à notre nouvelle équipe de recherche, nous mènerons plusieurs projets, y compris une étude des facteurs comportementaux ayant une incidence sur la prise de décisions financières. Nous nous pencherons également sur les nouvelles tendances relatives aux finances des consommateurs, comme les paiements mobiles. Les résultats obtenus nous permettront de mettre l'accent d'abord sur l'éducation des consommateurs, puis sur les besoins en matière de conformité.

Par ailleurs, nous veillerons à ce que les institutions financières respectent les principes de la communication claire. Nous mènerons un examen à l'échelle du secteur qui portera sur les procédures internes des institutions financières pour préparer des documents d'information et de divulgation. Cela a pour but d'évaluer la mesure dans laquelle les institutions ont mis en œuvre les principes clés de la rédaction en langage clair et simple.

AVEZ-VOUS QUELQUE CHOSE À AJOUTER?

Dans son livre *I ♥ Money*, l'auteur canadien David Campbell Lester prétend que les gens peuvent améliorer leur bien-être financier en établissant une relation personnelle positive avec l'argent. Il existe de nombreuses façons d'y parvenir. Selon moi, l'éducation est un instrument puissant, et c'est exactement notre raison d'être à l'ACFC. J'invite les Canadiens à utiliser les outils et les ressources d'apprentissage que nous offrons gratuitement pour renforcer leur relation avec l'argent.

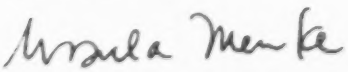
En 2011-2012, l'Agence célébrera ses dix ans d'existence. Durant sa première décennie, l'ACFC

est devenue un chef de file mondial pour ce qui est de l'éducation et de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Au cours des années à venir, nous poursuivrons nos efforts afin d'accroître la portée du travail accompli.

Je suis très fière de tous les membres de mon équipe et je les remercie pour leur dévouement et leur ardeur au travail. Les réalisations de l'Agence ne sont pas le résultat d'une initiative ou d'un groupe en particulier, mais bien le fruit d'un effort collectif.

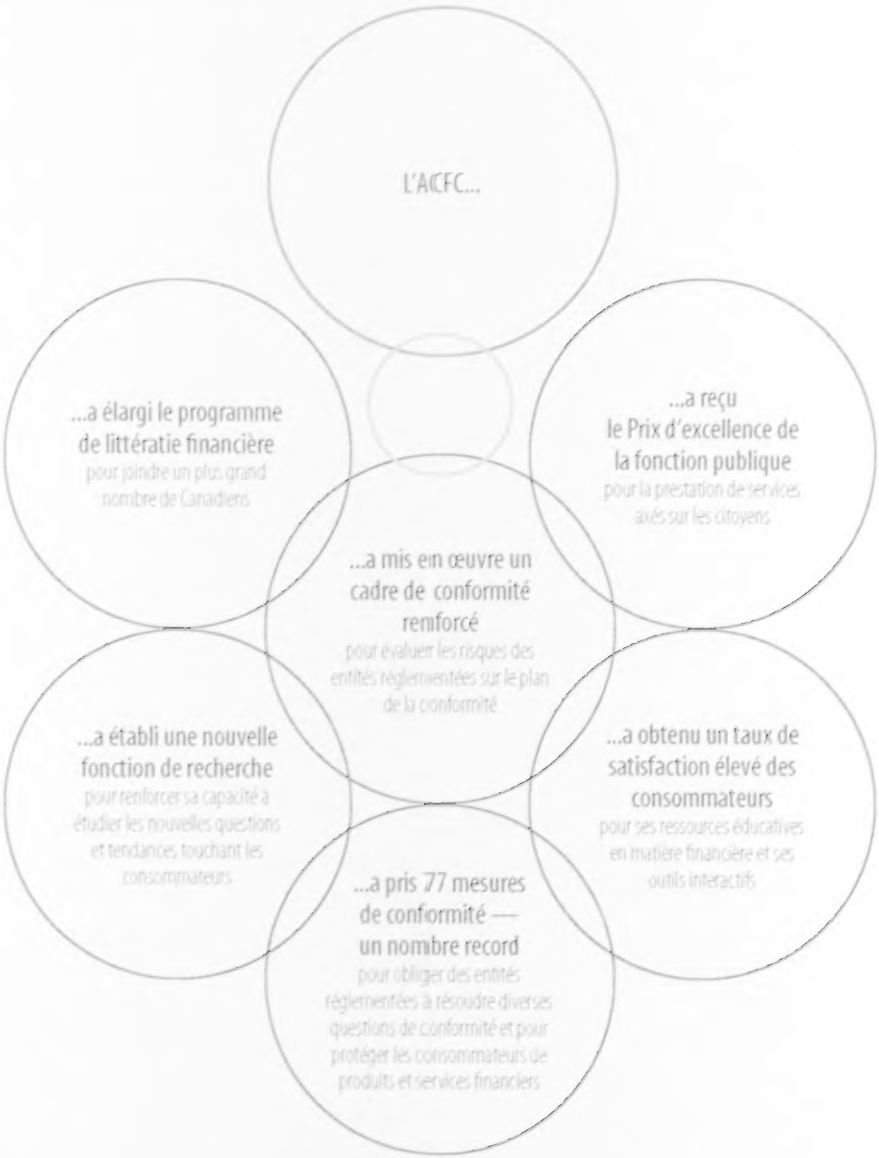
Je tiens aussi à remercier nos nombreux partenaires et intervenants de l'extérieur. Ils aident l'ACFC à mener ses initiatives en assurant une liaison et un soutien essentiels au niveau de la collectivité. Ensemble, nous bâtissons un Canada dont la population est plus instruite en matière financière et nous contribuons à faire en sorte que le secteur financier soit fort et sain.

La commissaire,



Ursula Menke

APERÇU : FAITS SAILLANTS EN 2010-2011



NOTRE ORGANISATION

Les consommateurs canadiens de produits et services financiers sont la raison d'être de toutes les activités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Depuis que l'ACFC a été créée en 2001, nous veillons à ce que les droits des consommateurs soient respectés et contribuons à l'amélioration de leurs connaissances financières.

NOTRE RÔLE ET NOTRE MANDAT

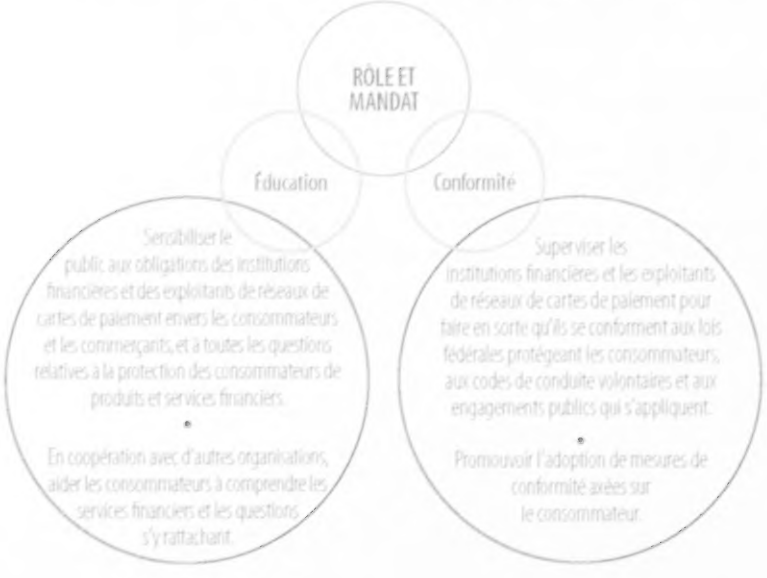
L'ACFC est un organisme fédéral indépendant dont le mandat est de :

- **diversifier les activités d'éducation des consommateurs et de littératie financière** afin que les Canadiens disposent de l'information et des connaissances dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées et participer activement au marché financier;
- **surveiller les mesures adoptées pour protéger les consommateurs** au sein du secteur financier sous réglementation fédérale.

En 2010-2011, le gouvernement fédéral a élargi notre mandat en confiant de nouvelles responsabilités à l'ACFC :

- **Effectuer des recherches** sur les nouvelles tendances et questions susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. Nous avons donc établi une fonction de recherche spécialisée à l'ACFC pour soutenir nos programmes de base relatifs à l'éducation et à la protection des consommateurs.
- **Superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement,** en plus des entités déjà soumises à la surveillance de l'Agence, soit toutes les banques et toutes les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt ainsi que les associations de détail sous réglementation fédérale.

Aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières pour en veillant à ce que leurs droits et intérêts soient respectés par les institutions financières avec lesquelles ils traitent.



L'ACFC EN BREF*

Nombre d'employés	59
Siège	OTTAWA
Année de création	2001
Ressources offertes gratuitement aux Canadiens	58*
Institutions réglementées	397

*Au 31 mars 2011

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le **Groupe de la direction** comprend le commissaire, le commissaire adjoint et le personnel de soutien. Il établit la stratégie et les priorités de l'ACFC, joue un rôle de leadership et d'orientation, et détermine les mesures à appliquer pour assurer la conformité.

L'**Unité des services juridiques** comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada, qui offre un service de recherche juridique et fournit des avis et un soutien.

La **Direction de la conformité et de l'application** est chargée des activités de conformité de l'Agence. Ses fonctions consistent notamment à surveiller les questions de conformité et à mener des enquêtes, à effectuer des examens annuels et des examens sur place, à se pencher sur des questions de conformité touchant l'ensemble du secteur et à rendre compte au commissaire des questions relatives à la conformité. De plus, la Direction aide les entités financières à prendre des mesures pour remédier aux contraventions, et elle les encourage à élaborer des politiques et des procédures pour respecter les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics qui leur sont applicables.

La **Direction du marketing et des communications** gère les programmes de liaison externe de l'ACFC et les moyens utilisés pour communiquer avec le public, dont un centre de communications avec les consommateurs, un site Web et une unité de correspondance. La Direction gère les communications de l'Agence avec les médias, s'occupe de la conception des publications et facilite l'échange d'information avec le secteur financier sur des questions de préoccupation commune.

La **Direction de l'éducation des consommateurs et de la littératie financière** met au point du matériel didactique et des outils pour aider les Canadiens à comprendre les questions financières, et elle les aide à magasiner pour obtenir les produits et les services qui répondent le mieux à leurs besoins. La Direction est également chargée d'élaborer des programmes éducatifs qui permettent aux jeunes Canadiens d'améliorer leurs connaissances financières.

La **Direction de la recherche** a été mise sur pied en 2010-2011. Elle joue un rôle proactif qui consiste à repérer, suivre de près et évaluer les nouvelles tendances et questions susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. La Direction recommande des mesures qui peuvent être prises par l'ACFC et les décideurs, selon le cas, pour éduquer les consommateurs, protéger leurs droits et les renseigner sur leurs responsabilités.

La **Direction des services intégrés** soutient les activités de l'Agence en offrant des services et son expertise dans divers domaines, y compris la planification générale, la gestion financière, la gestion des risques, la sécurité, la gestion et la technologie de l'information, et l'évaluation de programme.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

RESSOURCES HUMAINES (équivalents temps plein)

EXERCICE	PRÉVUES	RÉELLES
2010-2011	59,6	59,6
2009-2010	53,0	53,0
2008-2009	48,0	49,0

RESSOURCES FINANCIÈRES (millions de dollars)

EXERCICE	PRÉVUES	RÉELLES
2010-2011	12,12	11,66
2009-2010	11,30	10,88
2008-2009	10,77	9,57

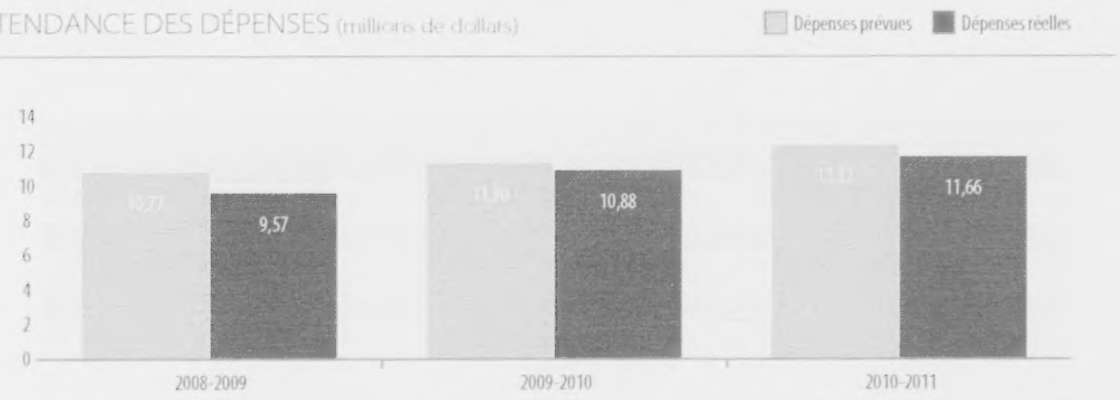
L'ACFC avait initialement prévu 54 équivalents temps plein (ETP) et des ressources financières de 11,8 millions de dollars pour l'exercice 2010-2011. Cependant, étant donné que notre mandat vient d'être élargi, le nombre d'ETP prévu pour 2010-2011 a été augmenté à 59,6. Pour cette raison et également pour couvrir les dépenses imprévues au titre des congés parentaux, les ressources financières prévues ont été révisées et portées à 12,12 millions de dollars.

TENDANCE DES DÉPENSES

Le graphique ci-dessous compare les dépenses réelles et les dépenses prévues au cours des trois derniers exercices. Il tient compte d'un montant de 2 millions de dollars affecté au programme de littératie financière de l'ACFC. Dans son budget de février 2008, le gouvernement du Canada a alloué un financement permanent de ce montant à l'Agence, par exercice, pour soutenir ce programme.

En 2009-2010, les dépenses globales de l'ACFC ont été supérieures à celles de 2008-2009, principalement en raison d'une augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines et aux services professionnels. En 2009-2010, l'augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines était attribuable à la création de nouveaux postes, à la dotation de postes vacants et à l'augmentation prévue de la rémunération des employés et de la prime au

TENDANCE DES DÉPENSES (millions de dollars)



rendement (qui peut être versée aux employés de tous les niveaux de l'organisation). L'augmentation des dépenses relatives aux services professionnels était surtout attribuable au plus grand nombre d'activités liées au marketing et aux communications ayant été menées à l'appui des objectifs de l'Agence, et au coût plus élevé des services fournis en vertu de protocoles d'entente conclus avec d'autres organisations fédérales. Les dépenses relatives aux services professionnels englobent les frais associés à l'adoption, par l'Agence, des Normes internationales d'information financière et les dépenses plus élevées relatives aux ressources humaines.

La hausse des dépenses observée en 2010-2011 comparativement à 2009-2010 était surtout attribuable aux trois facteurs clés suivants :

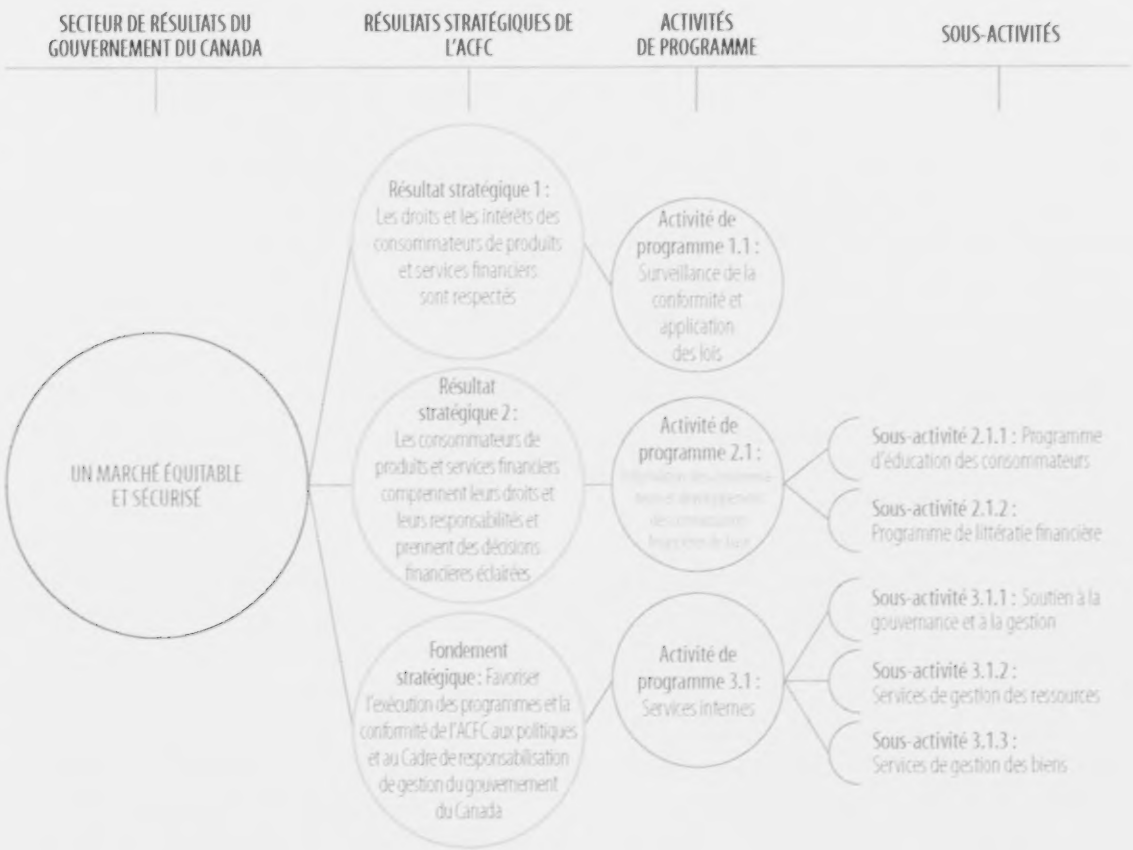
- Les dépenses relatives aux ressources humaines ont augmenté en 2010-2011 par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par les augmentations économiques normales et les augmentations de salaire au mérite des employés, le recrutement de nouveaux employés en 2010-2011 et l'incidence sur la totalité de l'exercice des nouvelles recrues de 2009-2010.
- Les dépenses en matière de technologie de l'information ont augmenté étant donné les ressources obtenues par contrat pour la réalisation de deux initiatives clés : le renouvellement du site Web et la Feuille de route pour élaborer et mettre en œuvre une orientation stratégique concernant la technologie de l'information.
- Les dépenses liées aux locaux ont augmenté, principalement en raison de la location temporaire de bureaux additionnels compte tenu du nombre plus important d'employés.

L'augmentation des dépenses associées aux trois facteurs mentionnés ci-dessus a été partiellement neutralisée par une réduction de l'utilisation des services professionnels. En effet, en 2009-2010, les activités et les campagnes liées au marketing et aux communications ont été plus nombreuses qu'en 2010-2011.

Pour plus de renseignements sur les dépenses de l'ACFC en 2010-2011, consultez les états financiers à la page 44.

ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

Le diagramme ci-dessous illustre le cadre des activités et des sous-activités de programme de l'ACFC. Cette structure nous permet de remplir efficacement notre mandat et d'atteindre nos résultats stratégiques, tout en contribuant à la réalisation de l'objectif du gouvernement du Canada, qui vise la mise en place d'un marché équitable et sécurisé.



3:58 PM
Recherche
NOUVELLES
OUTILS ET CALCULATRICES

NOS PROGRAMMES

SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ ET APPLICATION DES LOIS

INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES FINANCIÈRES DE BASE

SERVICES INTERNES

SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ ET APPLICATION DES LOIS

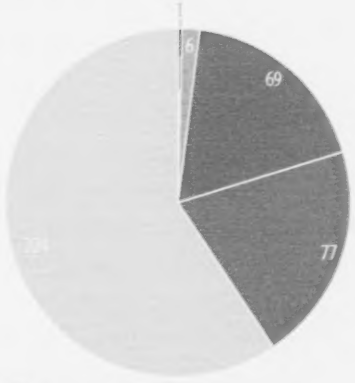
Veiller à ce que les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers soient respectés

Pour contribuer à protéger les consommateurs de produits et services financiers, le gouvernement fédéral a adopté un certain nombre de lois et de règlements. Ils font en sorte que les entités financières réglementées fournissent les renseignements dont les consommateurs ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées, et que les entités respectent des normes rigoureuses en ce qui concerne les pratiques commerciales touchant leurs clients.

L'une des principales responsabilités de l'ACFC consiste à suivre de près et à assurer la conformité aux lois et aux règlements. Nous assumons cette responsabilité par le truchement de notre programme de surveillance de la conformité et d'application des lois. Parmi les activités du programme figurent les suivantes :

- suivre de près les questions de conformité à l'échelle du secteur et à l'échelle des entités financières, et mener des enquêtes relatives à ces questions;
- effectuer des examens annuels et des examens sur place;
- travailler avec les entités financières pour promouvoir une conformité accrue au sein du secteur, et les encourager à adopter des politiques et des pratiques internes efficaces et à mettre en œuvre des mesures de conformité axées sur le consommateur;

AU 31 MARS 2011, L'ACFC SUPERVISAIT LES ACTIVITÉS DE 377 ENTITÉS SOUS RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE :



*Nouvel assujettissement entreprises par l'ACFC au 30 juin 2010

- suivre de près les codes de conduite volontaires et les engagements publics que les entités financières ont convenu de respecter;
- collaborer avec d'autres organismes de réglementation au sein du secteur canadien des services financiers en ce qui concerne d'importantes questions de conformité, et fournir des commentaires au gouvernement fédéral sur des initiatives en matière de réglementation qui ont une incidence sur les consommateurs.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS LIÉES À LA CONFORMITÉ, 2010-2011

Dossiers ouverts pour des cas de conformité	641
Cas ayant fait l'objet d'une enquête pour raison de non-conformité possible[1]	860
Violations constatées	36
Ententes de conformité conclues avec des entités réglementées[2]	12
Plans d'action acceptés par les entités réglementées[3]	19
Examens sur place pour cerner des problèmes de conformité dans des entités réglementées	4

RENDEMENT

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC utilise une approche axée sur le risque pour superviser les activités des entités financières, en travaillant avec elles pour cerner et résoudre des questions de conformité. En 2010-2011, nous avons enquêté sur 860 cas de non-conformité possible, une augmentation par rapport aux 821 cas recensés l'année précédente. Nous avons également pris 77 mesures de conformité — un nombre record — pour remédier à des situations de non-conformité. Ces mesures comprenaient des examens sur place, des ententes de conformité et des plans d'action. Dans la plupart des cas, les institutions ont mis en œuvre les dispositions requises pour assurer leur conformité. L'ACFC a également pris des mesures d'exécution qui ont abouti à l'établissement de 36 constats de violation. Cela a donné lieu à l'imposition et au traitement de sanctions totalisant 175 000 $ au cours de l'exercice 2010-2011.

CAS DE CONFORMITÉ, 2010-2011

CAS LES PLUS FRÉQUENTS	DOSSIERS OUVERTS
Sanctions liées aux prêts hypothécaires	58
Coût d'emprunt lié aux cartes de crédit	52
Plaintes liées au recouvrement de dettes contractées par carte de crédit	36

Dans l'exécution de notre mandat de surveillance de la conformité et d'application des lois, nous nous efforçons de respecter des normes de service et d'efficience élevées. L'ACFC a réussi à respecter ces normes en 2010-2011. Pour en savoir plus sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 29.

PRINCIPALES INITIATIVES

- **Lancement du modèle d'évaluation du risque.** Nous avons lancé le nouveau modèle d'évaluation du risque (MER), conçu pour aider l'ACFC à mieux évaluer les risques des institutions financières au chapitre de la conformité. Cet outil interne nous permet d'évaluer le risque relatif que présente chaque institution par rapport à toutes les autres institutions financières ainsi qu'à des sous-ensembles, ou « groupes de pairs », d'entreprises menant des activités comparables. Les

principaux travaux menés au cours de l'année écoulée ont consisté à mettre au point et à l'essai les rouages techniques du modèle, à former le personnel, à recueillir des données auprès des institutions financières et à produire la première série de rapports selon le MER. Les résultats nous aideront à améliorer et à consolider le modèle.

- **Intégration de nouvelles responsabilités de surveillance.** Le gouvernement fédéral a adopté d'importantes dispositions législatives en vertu desquelles deux nouvelles responsabilités de surveillance ont été confiées à l'ACFC :
  - la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*, qui régit les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP) comme Visa, MasterCard, Interac, American Express, The Exchange et Discover;
  - le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit (Code des CCD), qui établit les principes que doivent suivre les ERCP et les membres de leurs réseaux pour fournir des services de cartes de paiement aux commerçants du Canada.

Nous avons intégré ces fonctions additionnelles à nos systèmes et processus de surveillance. Nous avons également informé les ERCP et leurs membres au sujet du rôle de l'ACFC, de l'incidence des changements réglementaires et de leurs nouvelles responsabilités, et nous avons travaillé avec eux pour mettre en œuvre tous les éléments énoncés dans le Code des CCD.

- **Conformité proactive.** L'une de nos priorités constantes consiste à assurer la conformité aux exigences récentes relatives à la protection des consommateurs, qui sont énoncées dans le *Règlement sur le coût d'emprunt* et dans le *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit*. Nous avons mené des activités de surveillance pour confirmer les réponses fournies par les entités financières lors de notre processus d'évaluation initial et pour donner suite aux lacunes décelées en matière de conformité.

- **Amélioration du Cadre de conformité.** Pour mettre à exécution un programme de conformité qui soit solide, cohérent et efficace, nous avons continué d'améliorer et de moderniser le Cadre de conformité de l'ACFC. Au cours de l'année écoulée, nous avons évalué nos processus de conformité afin de cerner les améliorations à y apporter. Nous avons documenté et communiqué les procédures que nous devons suivre afin qu'elles soient comprises par les employés et les intervenants de l'extérieur, et nous avons renforcé nos communications avec les entités financières.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

En 2010-2011, le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Grâce à notre processus de gestion des cas et aux améliorations constantes qui y sont apportées, nous avons contribué à faire en sorte que les plaintes des consommateurs et les questions de conformité systémiques les plus importantes soient cernées et réglées par les entités financières en cause.
- À l'aide de notre gamme d'outils de conformité (y compris les ententes de conformité et les plans d'action), nous avons réussi à susciter des changements de comportement positifs de la part d'un certain nombre d'entités financières et une amélioration globale de leur conformité aux lois et règlements applicables.
- La mise en œuvre d'une approche axée sur le risque à l'égard de la surveillance nous a permis de prendre des mesures plus ciblées, proactives et rapides pour régler les éventuelles questions de conformité.
- Nous avons adopté une approche proactive pour sensibiliser les entités financières aux nouvelles exigences réglementaires, notamment celles du *Règlement sur le coût d'emprunt* et de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*. Cette approche a permis de réduire au minimum les cas de non-conformité et de

limiter toute incidence négative sur les consommateurs de produits et services financiers.
- Grâce à un cadre réglementaire solide et souple, nous avons pu protéger les consommateurs de produits et services financiers et stimuler la concurrence sur le marché.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES FINANCIÈRES DE BASE

Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et responsabilités, et prennent des décisions éclairées

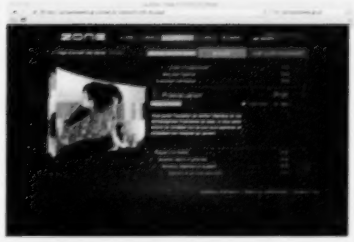
Le programme de l'ACFC axé sur l'information des consommateurs et le développement des connaissances financières de base vise à accroître les capacités des Canadiens en matière financière. Deux sous-activités se conjuguent pour atteindre cet objectif global :

- Notre **programme d'éducation des consommateurs** a pour but d'aider les Canadiens à mieux comprendre certains produits et services financiers, comme les hypothèques et les cartes de crédit. Il les aide aussi à se familiariser avec les droits et responsabilités des consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières, de même qu'avec les obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement.
- Notre **programme de littératie financière** a pour but d'aider les Canadiens à acquérir les connaissances de base, les compétences et la confiance requises pour gérer de l'argent, de façon à pouvoir prendre de bonnes décisions concernant notamment leurs dépenses, leur épargne et leurs placements.

Au moyen de ces deux sous-activités, nous offrons gratuitement des ressources et des outils éducatifs conçus pour fournir aux Canadiens des renseignements financiers objectifs en temps utile leur permettant de participer activement et avec confiance au marché financier.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES FINANCIÈRES DE BASE

RESSOURCES DE L'ACFC DESTINÉES AUX CANADIENS — EXEMPLES



ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS

Grâce au programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC, nous offrons aux Canadiens des renseignements objectifs sur les produits et services financiers courants, et nous sensibilisons les consommateurs à leurs droits et responsabilités sur le marché financier.

Pour joindre le plus grand nombre de Canadiens possible, nous :

- élaborons et distribuons de la documentation dans divers formats (imprimés, électroniques, Web);
- travaillons avec des organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif partout au pays pour cibler des groupes précis, en particulier les consommateurs les plus vulnérables comme ceux qui sont peu instruits et qui disposent d'un faible revenu;
- établissons de solides relations avec les médias, qui nous aident à transmettre des renseignements financiers de façon rapide et rentable;
- gérons le Centre de communications avec les consommateurs et l'Unité de correspondance, qui aident les Canadiens ayant des questions ou des préoccupations relatives à des produits, des services et des sujets financiers.

L'ACFC offre plus de 58 ressources éducatives pour aider les Canadiens à mieux comprendre les produits et les services financiers auxquels ils s'intéressent.

RENDEMENT

En 2010-2011, notre programme d'éducation des consommateurs a continué d'avoir une incidence positive, car un nombre croissant de Canadiens ont accédé à l'information fournie par l'ACFC. Une recherche sur l'opinion publique a révélé que la satisfaction globale des consommateurs à l'égard des publications et des outils interactifs de l'ACFC demeurait élevée, dépassant notre objectif de 3,5 sur une échelle de 5 points. Les cotes attribuées à nos outils interactifs en ligne étaient particulièrement élevées, se situant entre 4,1

et 4,8 sur 5. Pour ce qui est de notre nouvel outil budgétaire, la cote moyenne attribuée par les consommateurs pour la clarté de l'outil et la facilité à le comprendre était de 4,8 sur 5. La recherche a également confirmé que les Canadiens estiment que les publications et les outils interactifs de l'ACFC sont clairs et compréhensibles.

Pour en savoir plus, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 30.

PRINCIPALES INITIATIVES

- **Mise à jour des ressources destinées aux consommateurs.** Nous avons passé en revue la plupart de nos ressources éducatives pour les consommateurs et nous y avons apporté des révisions au besoin, pour nous assurer qu'elles respectent les nouveaux principes du langage et de la présentation clairs de l'ACFC. Nous avons aussi révisé notre site Web et plusieurs publications en fonction des règlements sur les cartes de crédit et les prêts, qui sont entrés en vigueur le 1er septembre 2010. Les nouvelles ressources offertes l'année dernière comprenaient une fiche-conseil sur les cartes prépayées, une introduction aux assurances et un outil budgétaire interactif.

- **Campagne sur l'accession à la propriété.** Nous avons lancé une campagne de sensibilisation du public s'adressant particulièrement aux acheteurs d'une première maison et aux jeunes familles devant renouveler leur hypothèque. L'initiative a consisté à fournir des renseignements et des outils interactifs utiles sur les prêts hypothécaires, et à diffuser des messages publicitaires ciblés sur Internet et dans des véhicules de transport en commun à Toronto, Vancouver et Ottawa. (Notre recherche a révélé que ces trois villes comptaient le plus grand nombre de consommateurs souhaitant se renseigner sur ce sujet.)

- **Stratégie de renouvellement du Web.** Internet est un moyen de diffusion clé pour l'ACFC. Notre équipe chargée de l'éducation des consommateurs a contribué à l'amélioration du site Web de l'ACFC, en le rendant plus puissant, interactif, accessible et convivial. Le site restructuré présente l'information selon les principaux événements de la vie. Il est désormais plus facile et plus rapide pour les utilisateurs de trouver les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées.

- **Comité consultatif externe des intervenants.** Pour obtenir des renseignements en temps utile sur les tendances et les enjeux touchant les consommateurs de produits et services financiers, nous avons mis sur pied le Comité consultatif externe des intervenants. Ce comité réunit des représentants d'organismes de défense des consommateurs, des spécialistes du secteur financier, des analystes, des membres du milieu universitaire et des journalistes financiers.

- **Sensibilisation communautaire.** Nous avons effectué des recherches et saisi activement des occasions de liaison externe afin de promouvoir l'Agence et ses ressources éducatives en matière financière. Des représentants de l'ACFC ont participé à huit événements au cours desquels ils ont prononcé des allocutions et à cinq salons tenus à l'intention des consommateurs; ils ont aussi présenté 26 exposés à des partenaires actuels et éventuels du secteur bénévole. Nous avons également tenu un stand à sept salons professionnels sur les prêts hypothécaires, ce qui nous a permis de mieux faire connaître l'ACFC comme importante source d'information fiable et objective sur les prêts hypothécaires.

- **Campagne avec Google AdWords.** Le but de cette campagne était de sensibiliser davantage les Canadiens à l'ACFC et aux ressources qu'elle offre sur la gestion des dettes et les prêts hypothécaires. La campagne s'est déroulée pendant quatre mois et elle a donné lieu à 20 500 visites uniques du site Web de l'ACFC pendant cette période.

Nos partenaires nous aident à communiquer avec les Canadiens

Les médias sont des partenaires clés de l'ACFC. Ils l'aident à fournir des renseignements financiers aux Canadiens de toutes les régions du pays, de façon rapide et rentable. Nous diffusons ces renseignements au moyen d'articles vedettes, d'articles signés par leur auteur, de communiqués de presse, de lettres à la rédaction et d'entrevues.

En 2010-2011, grâce à notre liaison avec le personnel de divers journaux et stations de télévision et de radio, l'ACFC a fait l'objet de 1 064 mentions dans les médias, soit une hausse de 39 p. 100 par rapport à l'année précédente. Nous avons également amorcé l'élaboration d'une stratégie visant à utiliser les médias sociaux pour faciliter la transmission des nouvelles et des conseils en matière d'argent de l'ACFC; la stratégie sera lancée en 2011-2012.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

En 2010-2011, le programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les Canadiens de tous les horizons ont pu obtenir gratuitement de l'information portant sur divers sujets financiers, par l'intermédiaire de plusieurs modes de prestation.
- Un plus grand nombre de Canadiens se sont renseignés sur leurs droits et responsabilités, ce qui les a aidés à prendre des décisions financières plus éclairées.
- L'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour les Canadiens.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

L'ACFC accorde une priorité élevée à l'amélioration de la littératie financière des Canadiens, soit les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière financière. Grâce au financement du gouvernement fédéral, nous avons mis au point une stratégie à volets multiples pour atteindre cet objectif ambitieux.

En 2008, l'ACFC a lancé deux programmes destinés aux jeunes. Le premier est *La Zone : une ressource éducative en matière financière*. Élaboré en partenariat avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, il s'agit d'un programme éducatif novateur qui s'adresse aux élèves et aux enseignants du secondaire. Le deuxième programme, *Finances personnelles : notions de base*, est un atelier portant sur les finances, qui s'adresse aux jeunes âgés de 19 à 29 ans. L'ACFC a élaboré ce programme en collaboration avec le Collège George-Brown de Toronto, l'Investor Education Fund de l'Ontario et la journaliste et auteure d'ouvrages financiers Ellen Roseman. Pour soutenir les initiatives de l'ACFC visant à renforcer la littératie financière des jeunes, nous avons conçu à leur intention un nouveau portail Web, *La Clik Économik* (**laclikeconomik.gc.ca**), qui a également été lancé en 2008.

En 2010-2011, nous avons misé sur ces ressources pour élargir le programme de littératie financière, afin de joindre les Canadiens adultes et les jeunes ayant des besoins spéciaux.

RENDEMENT

Grâce à de solides partenariats, à des campagnes de sensibilisation ciblées et à des moyens de diffusion novateurs, notre programme de littératie financière a considérablement progressé en 2010-2011. Par exemple, des écoles de toutes les provinces et de tous les territoires ont adopté *La Zone*, et les élèves tout comme les enseignants l'ont utilisée et en ont fait l'éloge. Pour en savoir plus, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 31.

PRINCIPALES INITIATIVES

- ***La Zone.*** L'ACFC a travaillé sur plusieurs plans pour soutenir et promouvoir *La Zone*. Notre équipe chargée de la littératie financière a continué d'aider les enseignants souhaitant utiliser cette ressource en classe, en leur offrant une formation gratuite au moyen de séminaires sur le Web (« webinaires »), de séances individualisées et d'un séminaire vidéo d'autoformation.

L'ACFC a également lancé une campagne publicitaire visant à mieux faire connaître *La Zone* aux enseignants et à les inciter à l'utiliser. La campagne comprenait deux concours nationaux : un concours pour les enseignants, dont le gagnant remportait un tableau blanc électronique interactif, et un concours pour les élèves, dans le cadre duquel trois ordinateurs portatifs étaient remis aux gagnants. Les concurrents devaient répondre correctement à un jeu-questionnaire fondé sur *La Zone*.

Au Nouveau-Brunswick, l'ACFC a fait équipe avec Partners For Youth, un organisme communautaire sans but lucratif, pour réaliser un projet pilote de formation par les pairs. Les élèves ont appris à utiliser *La Zone* pour ensuite former d'autres jeunes.

Enfin, l'ACFC a terminé son programme pilote de formation des formateurs pour les organismes communautaires. En partenariat avec Social and Enterprise Development Innovations, nous avons offert le programme à 77 organismes communautaires à l'échelle du Canada. Ces organismes se sont ensuite chargés d'offrir le programme à leurs propres clientèles cibles.

- ***VotreArgent.*** L'ACFC a mis au point *VotreArgent* en partenariat avec l'Association des banquiers canadiens. Ce programme de littératie financière qui s'adresse aux jeunes comprend des ressources sur le Web et un séminaire non commercial, offert gratuitement en classe. *VotreArgent* a été créé pour promouvoir les connaissances financières en classe et à la maison. Les élèves apprennent à utiliser l'argent prudemment pour atteindre leurs buts. Les enseignants peuvent s'inscrire en ligne au séminaire, qui est animé par un bénévole d'une institution financière locale. Le séminaire complète les modules de *La Zone*, car l'animateur peut donner un point de vue privilégié sur les questions financières abordées dans cette ressource éducative de l'ACFC. Les parents peuvent aussi accéder aux ressources du programme *VotreArgent*, qui les aident à enseigner la littératie financière à la maison. Au cours de l'année écoulée, 220 séminaires ont été tenus en classe partout au Canada, et 6 612 élèves y ont assisté.

- ***Finances personnelles : notions de base.*** Vu le succès remporté par le premier projet pilote mené en 2008, l'ACFC a actualisé le contenu de cet atelier en collaboration avec l'Investor Education Fund de l'Ontario et la journaliste et auteure Ellen Roseman. Depuis 2010-2011, les documents destinés aux animateurs et aux participants peuvent être commandés en ligne. *Finances personnelles : notions de base* est un atelier

L'équipe de l'ACFC remporte un prix

En juin 2010, le président du Conseil du Trésor du Canada a présenté au personnel de l'ACFC chargé de la littératie financière le Prix d'excellence de la fonction publique pour la prestation de services axés sur les citoyens. Ce prix soulignait la création de *La Zone*, un moyen interactif, intéressant et amusant pour les élèves d'acquérir des connaissances financières. Le monde virtuel de *La Zone* comprend des personnages fictifs qui aident les jeunes Canadiens à comprendre comment faire face à des situations financières réelles. Des élèves et des enseignants de toutes les provinces et de tous les territoires utilisent *La Zone*.

Le Prix d'excellence de la fonction publique est une récompense non monétaire remise chaque année pendant la Semaine nationale de la fonction publique. Ce prix comprend dix catégories et il est décerné à quelques-uns des nombreux fonctionnaires ayant fait preuve d'excellence, de professionnalisme et de leadership dans la prestation des services aux Canadiens.

pratique d'une durée de cinq heures, conçu à l'intention des jeunes adultes âgés de 19 à 29 ans. Les participants apprennent à faire un budget, à gérer des dépenses, à comprendre la gestion du crédit et des dettes, à se protéger contre la fraude et à épargner pour l'avenir.

De septembre 2010 à mars 2011, nous avons reçu plus de 700 demandes de documents et avons distribué plus de 17 000 cahiers d'exercices. Depuis 2008, plus de 1 100 personnes ont participé aux ateliers donnés au Collège George-Brown et à l'Université Ryerson de Toronto. Dernièrement, l'ACFC a fait équipe avec l'Association des collèges communautaires du Canada pour offrir l'atelier dans dix collèges à des étudiants de niveau postsecondaire. Nous nous attendons à ce qu'un plus grand nombre d'établissements d'enseignement offrent l'atelier au cours de l'année scolaire 2011-2012. Le partenariat conclu avec l'Association a donné des résultats très positifs :

- neuf collèges sur dix ont déclaré qu'ils essaieraient d'organiser un autre atelier dans un proche avenir;
- les sujets les plus utiles, selon les participants, étaient l'établissement d'un budget, la gestion du crédit et des dettes, l'épargne et les placements;
- une proportion de 94 p. 100 des participants ont déclaré que l'atelier avait répondu à leurs attentes;
- une proportion de 87 p. 100 des participants ont déclaré qu'ils recommanderaient l'atelier à d'autres.

- ***MoneyApps.*** L'ACFC et l'Investor Education Fund de l'Ontario se sont associés au Conseil scolaire du district de Toronto pour adapter *Finances personnelles : notions de base* et en faire un atelier de 90 minutes destiné aux élèves de 12e année. Intitulé *MoneyApps*, cet atelier interactif comprend des conseils, des stratégies, des ressources et des outils utiles qui aident les élèves terminant l'école secondaire à acquérir de bonnes habitudes financières et à renforcer leurs compétences pour gérer un budget. Les élèves y ayant participé seront mieux en mesure de faire face aux nombreux choix et décisions qu'ils devront effectuer lorsqu'ils intégreront le marché du travail, poursuivront des études postsecondaires ou s'inscriront à un programme de formation

Commentaires sur *La Zone*

« Excellente ressource. »

« J'ai aimé les "scénarios" vécus par les différents personnages. Les jeux de rôle sont passionnants. »

« Le contenu est tellement UTILE. Tous les élèves du secondaire devraient se procurer cette ressource. »

« Valeur incroyable pour plusieurs domaines d'étude et programmes d'apprentissage. »

Commentaires sur les webinaires *La Zone* pour les enseignants

« La conférence m'a vraiment donné envie d'offrir ce programme en classe. Cela m'a beaucoup aidé d'entendre les témoignages de ceux qui l'avaient déjà fait. »

« Beaucoup de bonnes idées et d'activités d'apprentissage pratiques que mes élèves adoreraient. »

« J'ai toujours voulu passer plus de temps en classe à enseigner ce genre de chose. C'est maintenant possible avec tout le matériel fourni. On y trouve même des transparents et des documents à distribuer! »

« Cela m'a donné confiance et j'ai maintenant hâte de donner des cours à l'aide de ce programme. »

Commentaires sur *Finances personnelles : notions de base*

« Très bon séminaire. »

« Je suis repartie, bien décidée à améliorer ma situation. Les instructeurs étaient bien informés et encourageants. »

« J'ai beaucoup appris. Une très bonne idée pour ceux qui s'y connaissent peu en finances. »

« Quel atelier! Merci de l'avoir organisé et de l'avoir offert gratuitement. »

ou d'apprentissage. Des élèves, des enseignants et des membres du Conseil scolaire du district de Toronto ont assisté aux séances pilotes de *MoneyApps*, tenues au Collège Seneca et à l'Université de Toronto en avril 2011. Leur réaction a été très positive et ils ont manifesté un intérêt pour que le programme soit élargi et mis à la disposition d'un plus grand nombre d'intéressés.

- ***Vos outils financiers.*** En collaboration avec l'Autorité des marchés financiers du Québec et l'Investor Education Fund de l'Ontario, l'ACFC a commencé à élaborer une ressource éducative complète visant à accroître les connaissances financières de base des Canadiens d'âge adulte. Nous avons mis sur pied un comité d'experts en la matière pour qu'ils contribuent au processus d'élaboration du contenu. La ressource sera offerte sur papier et sur le Web, et pourra être utilisée par les organismes communautaires et en milieu de travail. Les apprenants autonomes pourront y accéder en ligne. Le lancement de cette ressource est prévu pour le printemps 2012.
- ***Bulletin sur la littératie financière.*** L'ACFC a continué de publier le *Bulletin sur la littératie financière* deux fois par an. Nous l'affichons sur notre site Web et nous l'envoyons par voie électronique à environ 1 200 abonnés. Ce bulletin présente des histoires de réussite liées à la littératie financière et des pratiques exemplaires provenant des secteurs public, privé et sans but lucratif du Canada et d'autres pays.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

Au cours de l'année écoulée, les activités et les initiatives menées dans le cadre de notre programme de littératie financière ont procuré les avantages suivants :

- Les enseignants et les animateurs d'écoles secondaires, d'établissements d'enseignement postsecondaire et d'organismes communautaires partout au Canada ont pu accéder gratuitement à des ressources bilingues et faciles à utiliser pour les intégrer à leurs programmes d'enseignement et les utiliser avec leurs élèves et les membres de leur collectivité.
- Les élèves et d'autres jeunes de toutes les régions du pays ont pu accéder gratuitement à des ressources d'apprentissage faciles à comprendre sur la gestion d'un budget et d'autres questions financières.
- L'ACFC donne aux Canadiens les moyens d'agir en les aidant à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance requises pour prendre des décisions éclairées en matière financière.

Partenariats et collaboration : la voie du succès

Partout au pays, des organisations et des personnes s'efforcent d'accroître les connaissances financières des Canadiens. L'ACFC a fait équipe avec bon nombre d'entre elles pour contribuer à l'atteinte de cet objectif commun.

Depuis la création de l'Agence en 2001, nous avons collaboré avec des éducateurs, des journalistes financiers, le personnel des commissions des valeurs mobilières et des membres de groupes communautaires et d'associations industrielles pour joindre le plus grand nombre possible de Canadiens. Les partenariats et la collaboration sont pour nous la voie qui mène au succès, et nous fonctionnons de cette façon depuis longtemps. Les partenariats et la collaboration nous ont permis de concevoir et de promouvoir des initiatives novatrices en matière d'éducation financière, d'optimiser nos ressources et de produire des résultats à beaucoup plus grande échelle. Ils nous ont également donné la possibilité d'échanger et de regrouper nos compétences pour devenir encore plus efficaces.

Voici quelques-uns des partenaires avec lesquels nous avons travaillé en 2010-2011.

Organisations fédérales

- Affaires indiennes et du Nord Canada
- Agence canadienne de développement international
- Agence du revenu du Canada
- Banque du Canada
- Bureau de la consommation, Industrie Canada
- Bureau du surintendant des faillites Canada
- Bureau du surintendant des institutions financières Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Condition féminine Canada
- Ministère des Finances Canada
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada
- Société d'assurance-dépôts du Canada
- Statistique Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

(assurances, pensions, valeurs mobilières)

Organisations provinciales

- Investor Education Fund de l'Ontario
- Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario
- les autorités canadiennes en matière de valeurs mobilières
- les commissions des valeurs mobilières
- les ministères de l'Éducation

Organisations non gouvernementales

- Fédération des associations coopératives d'économie familiale du Québec
- Option consommateurs, Québec
- Partners For Youth, Nouveau-Brunswick
- Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec
- Social and Enterprise Development Innovations
- St. Christopher House, Ontario
- Union des consommateurs, Québec

Secteur privé

- Association des banquiers canadiens
- Service des programmes d'études Canada
- des journalistes financiers

Collèges et universités

- Collège communautaire du Nouveau-Brunswick
- Collège Fanshawe, Ontario
- Collège George-Brown, Ontario
- Collège Seneca, Ontario
- Université de Toronto, Ontario
- Université Ryerson, Ontario

Organisations internationales

- FinCoNet (réseau international d'organismes nationaux de protection des consommateurs de produits et services financiers)
- Réseau international sur l'éducation financière, Organisation de coopération et de développement économiques

SERVICES INTERNES

Veiller à ce que le fonctionnement de l'ACFC et de ses programmes soit efficace et efficient

Le programme des services internes réunit les groupes de services intégrés de l'ACFC, qui soutiennent la gestion et l'exécution de nos programmes de manière efficace et efficiente.

Les employés chargés des services internes veillent à ce que l'ACFC adopte et utilise des pratiques exemplaires pour gérer ses programmes et ses ressources humaines, et à ce qu'elle mette en œuvre les politiques, les procédures et la structure hiérarchique qui conviennent.

RENDEMENT

En 2010-2011, nous avons accompli des progrès importants dans l'exécution de notre plan d'action visant à renforcer la gestion et l'administration de l'Agence dans trois secteurs clés. Lors d'une autoévaluation menée en 2008-2009 selon le Cadre de responsabilisation de gestion, nous avions déterminé que ces secteurs présentaient des possibilités d'amélioration. Au cours de l'année écoulée, des progrès ont été réalisés relativement à ces secteurs et consistaient notamment en ce qui suit.

- **Cadre de rendement organisationnel.** Nous avons actualisé la solide Structure de gestion, des ressources et des résultats de l'ACFC pour nous assurer que les résultats stratégiques et les principaux indicateurs de rendement de l'Agence étaient toujours pertinents compte tenu de son mandat élargi. Nous avons également examiné et actualisé, selon le cas, plusieurs indicateurs de rendement et résultats clés associés à nos programmes.

- **Évaluation de programme.** Nous avons continué de modifier notre système de gestion des cas ainsi que d'autres outils afin de saisir et d'analyser les données essentielles qui seront utilisées aux fins de l'évaluation de programme. Cela servira notamment à réaliser l'évaluation formative du programme de littératie financière, prévue pour 2011-2012.

- **Structure de gouvernance de la technologie de l'information (TI).** Nous avons terminé une évaluation de l'infrastructure de TI de l'Agence, avons élaboré des normes de service pour tous les services de TI et avons mis au point un processus de gestion des incidents de TI.

Pour en savoir plus, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 32.

PRINCIPALES INITIATIVES

- **Normes internationales d'information financière (IFRS).** En 2008, nous avons amorcé une période de transition pluriannuelle en vue de l'adoption des Normes internationales d'information financière. Dans le cadre de ce processus, l'ACFC a établi une structure formelle de gouvernance de projet. En 2010-2011, nous avons terminé l'étape de la mise en œuvre. Durant cette étape, nous avons fait des tests et apporté des correctifs, et veillé à ce que nos systèmes et processus financiers soient en mesure de saisir l'information sur les normes IFRS et d'en faire rapport.

- **Orientation stratégique de la gestion et de la technologie de l'information (GI/TI) et examen de la gouvernance.** Nous avons examiné et documenté nos systèmes actuels de GI/TI. Cela avait pour but de trouver des façons d'améliorer les principaux processus et le déroulement du travail pour mieux soutenir les priorités stratégiques de l'Agence.

- **Programme d'orientation pour les nouveaux employés.** Nous avons instauré un programme d'orientation complet à l'intention des employés. Le programme est adapté en fonction de la catégorie de poste (gestionnaire, employé n'exerçant aucune fonction de surveillance, étudiant ou employé occasionnel). À ce jour, les commentaires au sujet du programme ont été très positifs.

- **Locaux.** Compte tenu de son mandat élargi, l'ACFC a amorcé les préparatifs de sa réinstallation dans des bureaux plus grands. Nous avons travaillé avec des ministères fédéraux et des experts-conseils pour déterminer les meilleures normes à adopter en ce qui concerne la conception des bureaux, l'espacement et la location, et pour préparer des plans d'aménagement.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

En 2010-2011, le programme des services internes a contribué aux progrès accomplis par l'ACFC à l'égard de tous ses résultats stratégiques, priorités et activités, en faisant en sorte que les programmes de l'Agence fonctionnent d'une manière plus efficace et efficiente.

Fonctions du programme des services internes :
planification générale et établissement de rapports / mesure et évaluation du rendement / gestion des risques / services de vérification / gestion financière / gestion des ressources humaines / gestion des données / technologie de l'information / sécurité et protection des renseignements personnels / gestion des installations / achats

LES CHIFFRES

PLAINTES GÉNÉRALES DES CONSOMMATEURS NON LIÉES À LA CONFORMITÉ

(ne comprend pas les demandes de renseignements généraux et les cas de conformité)

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES
Crédit	237
Cartes de crédit	922
Comptes de dépôt	779
ACFC	13
Institutions financières ou autres sociétés	414
Littératie financière	7
Assurances	273
Placements	273
Marges de crédit	75
Prêts	173
Hypothèques	374
Prêts sur salaire	21
Publications	3
Renvois à d'autres ministères ou organismes	794
Divers	47
TOTAL	4 406

PLAINTES DES CONSOMMATEURS ET DES COMMERÇANTS LIÉES À LA CONFORMITÉ

(ne comprend pas les plaintes signalées par les institutions financières sous réglementation fédérale et les questions de conformité initialement signalées par l'ACFC)

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES
Dispositions visant les consommateurs	
Fermetures de succursales	5
Chèques	9
Ventes liées avec coercition	1
Procédures de traitement des plaintes	11
Conformité des sociétés affiliées	1
Coût d'emprunt — cartes de crédit	66
Coût d'emprunt — généralités	0
Coût d'emprunt — marges de crédit	9
Coût d'emprunt — prêts	3

PLAINTES DES CONSOMMATEURS ET DES COMMERÇANTS LIÉES À LA CONFORMITÉ (suite)

Coût d'emprunt — hypothèques	79
Pratiques commerciales en matière de crédit	11
Comptes de dépôt	19
Divulgation des frais pour les services	0
Divulgation des taux d'intérêt	1
Non-communication des coordonnées de l'ACFC	0
Comptes de dépôt indiciels	0
Billets à capital protégé	0
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	1
Codes de conduite	
Activités d'assurance autorisées	11
Code destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit	12
Code relatif aux cartes de débit	10
Protection des consommateurs dans le commerce électronique	0
Code sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	7
Engagements publics	
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	1
Entente sur l'offre de comptes à frais modiques	0
Cartes de crédit — généralités	0
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	5
Période de retenue sur les chèques	0
Interac	0
Rédaction des documents hypothécaires en langage simple	0
Sécurité en ligne	1
Engagement relatif aux services non sollicités	1
Visa e-Promesse	1
Cartes de crédit — responsabilité zéro	12
Cartes prépayées — responsabilité zéro	0
Généralités	0
TOTAL	222

ACTIVITÉS DE VÉRIFICATION INTERNE

NOM	TYPE	ÉTAT D'AVANCEMENT	DATE D'ACHÈVEMENT
Examen des services de correspondance	Activité de programme	Terminé	L'examen a été terminé en mars 2011. La mise en œuvre du plan d'action est en cours.

SOMMAIRE DU RENDEMENT

Cette section porte sur le rendement de l'ACFC par rapport aux résultats escomptés et aux cibles que nous avons énoncés dans notre plan d'activités 2009-2011. Les « cartes de pointage » qui suivent résument les résultats obtenus l'an dernier et brossent un tableau clair et concis de nos réussites.

SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ ET APPLICATION DES LOIS

RESSOURCES FINANCIÈRES (MILLIONS DE DOLLARS)		RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)	
Dépenses prévues	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**
3,11	3,04	20	20

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
L'ACFC a mis en place un modèle de conformité axé sur le risque, qui lui permet d'établir les niveaux de risque liés à la conformité que présentent les institutions financières sous réglementation fédérale.	Capacité de communiquer des constatations et conclusions plus intégrées au sujet des niveaux de conformité des institutions financières sous réglementation fédérale aux dispositions fédérales visant les consommateurs	L'ACFC élaborera et mettra pleinement en œuvre les cinq éléments du Cadre de conformité modernisé d'ici le 31 mars 2011. Les éléments sont les suivants : • une fonction accrue de collecte de renseignements; • un modèle d'évaluation du risque; • un protocole de recherche et d'enquête; • des échelles de conformité; • des rapports améliorés sur la conformité.	Entièrement atteint	Nous avons mené à bien des travaux techniques visant à élaborer et à mettre en œuvre le modèle d'évaluation du risque (MER) de l'ACFC. Nous avons mis au point l'outil de collecte de données selon le MER (questionnaire associé au MER) et recueilli avec succès les données requises auprès des entités réglementées. Nous avons amélioré le questionnaire envoyé aux sociétés d'assurances sous réglementation fédérale aux fins de l'examen annuel, et nous avons procédé à la collecte et à l'analyse de l'information. Nous avons documenté toutes les procédures associées au Cadre de conformité modernisé de l'ACFC, y compris les procédures de gestion des mesures de suivi découlant des initiatives liées à l'évaluation de la conformité. Nous avons préparé de l'information plus claire pour mieux expliquer nos échelles de conformité. Nous avons amorcé des travaux en vue d'améliorer l'outil de conformité en ligne, conçu pour accroître la convivialité et la transparence de nos processus. Nous avons lancé un projet visant à améliorer la section « Pour l'industrie » de notre site Web, en vue de renforcer notre capacité à faire rapport et de rendre la section plus conviviale et accessible. Nous avons modifié les procédures, les processus et les systèmes de surveillance pour intégrer une nouvelle fonction de surveillance des exploitants de réseaux de cartes de paiement.
L'ACFC met en œuvre des mesures de conformité convenables avec les institutions financières sous réglementation fédérale pour régler les questions liées à la conformité.	Pourcentage des questions de conformité réglées	Les mesures de conformité et d'exécution aboutissent à la correction totale des questions de conformité décelées dans les cas liés aux dispositions visant les consommateurs.	Entièrement atteint	Nous avons enquêté sur 860 cas de violation possible et pris 77 mesures — un nombre record — pour régler des situations de non-conformité. Nous avons mené à bien toutes les mesures de conformité qui devaient être prises avant la fin de l'exercice.

ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS

RESSOURCES FINANCIÈRES (MILLIONS DE DOLLARS)		RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)		
Dépenses prévues	**Dépenses réelles**	**Prévues**		**Réelles**
4,14	4,13	23,1		23,1
Résultats escomptés	**Indicateurs de rendement**	**Cibles**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**
Les Canadiens ont accès à des renseignements objectifs sur les produits et les services financiers.	Utilisation accrue des documents et des outils de l'ACFC	D'ici le 31 mars 2011, l'ACFC terminera la mise en œuvre de sa solution pour la gestion du contenu Web.	Passablement atteint	Nous n'avons pas terminé, car l'ACFC n'a pas trouvé de fournisseur qualifié à l'issue de la demande de propositions. Date cible révisée et fixée au 30 septembre 2011.
		D'ici le 31 mars 2011, l'ACFC terminera la mise en œuvre de sa stratégie Web, y compris les améliorations à son site Web.	Atteint en grande partie	À la mi-mai 2011, pour la même raison que celle indiquée ci-dessus, nous accusions un léger retard en ce qui concerne les améliorations apportées au site Web.
		D'ici le 31 mars 2011, il y aura une augmentation d'au moins 10 %, comparativement au 31 mars 2009 : • du nombre de visites des sites Web de l'ACFC; • du nombre de publications imprimées et téléchargées; • de l'utilisation des outils interactifs de l'ACFC.	Atteint en grande partie	Nous avons rempli 87 % de l'engagement associé aux visites du site Web*. Nous avons rempli 82 % de l'engagement associé au téléchargement des publications électroniques*. L'année dernière, nous avons constaté une baisse de la demande des consommateurs à l'égard des publications imprimées, mais la demande provenant des partenaires s'est accrue de 15 %. Plus de 467 000 publications ont été demandées par l'intermédiaire de nos partenaires. Nous avons rempli 87 % de l'engagement associé à l'utilisation des outils interactifs*.
	L'utilisation d'un langage clair rend les documents et les outils de l'ACFC faciles à comprendre.	D'ici le 31 mars 2011, l'Agence appliquera les principes du langage clair aux publications et outils interactifs pour lesquels elle ne l'a pas déjà fait.	Atteint en grande partie	Nous avons terminé l'examen et la révision de 36 publications sur 41 (87,8 %). De plus, une recherche sur l'opinion publique qui portait sur l'une des cinq publications restantes a confirmé que le langage de celle-ci est clair et facile à comprendre. Par ailleurs, tous les outils interactifs sont désormais conformes aux principes du langage clair, et la cote attribuée par les utilisateurs à tous les outils dépassait 4,0 sur 5 pour les critères associés au langage clair.
Les consommateurs de produits et de services financiers estiment que les documents et les outils de l'ACFC sont utiles et répondent à leurs besoins.	La proportion de commentaires positifs reçus des consommateurs par l'Agence demeure la même ou augmente.	Le taux de satisfaction moyen concernant l'utilité est d'au moins 3,5 sur 5 pour les publications imprimées, les publications Web et les outils interactifs de l'ACFC.	Dépassé	Cote de 4,69 sur 5 pour les publications imprimées Cote de 3,84 sur 5 pour les publications Web Cote de 4,05 sur 5 pour les outils interactifs

* Chaque cible a été établie selon des données annualisées, en utilisant les seules données disponibles (couvrant une période six mois) du nouveau logiciel de mesures Web. Six mois de données ne suffisaient pas pour contrebalancer les pointes saisonnières par rapport aux cibles annualisées, et comme la période de six mois a coïncidé avec notre période de l'année la plus occupée pour ce qui est du trafic Web, les cibles ont été surestimées.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

RESSOURCES FINANCIÈRES (MILLIONS DE DOLLARS)		RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)	
Dépenses prévues	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**
2,00	1,80	4,5	4,5

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Le matériel et les outils liés à la littératie financière sont utilisés par les publics cibles choisis et les fournisseurs de services d'éducation financière qui travaillent avec eux.	Utilisation accrue des documents et des outils de l'ACFC pour l'éducation financière : • *La Zone : une ressource éducative en matière financière*; • *La Clik Économik* (portail Web); • les modules et les ateliers de formation destinés aux enseignants.	Augmentation de 50 % du nombre d'élèves inscrits à *La Zone : une ressource éducative en matière financière*, par rapport à l'exercice 2009-2010	Atteint en grande partie	Nous avons atteint 85 % de notre cible : 16 896 nouveaux élèves se sont inscrits.
		Augmentation de 25 % du nombre de fournisseurs de services d'éducation financière qui font connaître ou enseignent *La Zone : une ressource éducative en matière financière*, par rapport à l'exercice 2009-2010.	Dépassé	Nous avons atteint 228 % de notre cible : 2 337 nouveaux enseignants se sont inscrits.
		Augmentation de 10 % du nombre de visites de *La Clik Économik*, par rapport à l'exercice 2009-2010	Atteint en grande partie	Nous avons atteint 86 % de notre cible : 109 807 personnes ont visité notre site Web*.
	L'utilisation d'un langage clair rend les documents et les outils de l'ACFC liés à la littératie financière plus faciles à utiliser et à comprendre.	D'ici le 31 mars 2011, l'Agence appliquera les principes du langage clair aux nouveaux documents et outils liés à la littératie financière.	Entièrement atteint	Nous avons appliqué les principes du langage clair lors de l'élaboration de *Vos outils financiers* et des ressources préparées pour l'atelier *Finances personnelles : notions de base*.

* Consultez la note du tableau précédent.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE (suite)

RESSOURCES FINANCIÈRES (MILLIONS DE DOLLARS) — RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Les membres des publics cibles choisis et les fournisseurs de services d'éducation financière travaillant avec eux estiment que les documents et les outils de l'ACFC liés à la littératie financière sont utiles et répondent à leurs besoins en matière d'apprentissage.	Conserver ou accroître la rétroaction positive des groupes cibles choisis et des fournisseurs de services d'éducation financière qui utilisent les documents et les outils de l'ACFC pour l'éducation financière : • *La Zone : une ressource éducative en matière financière;* • *La Clik Économik* (portail Web); • les modules et les ateliers de formation destinés aux enseignants.	Des bases de référence qualitatives seront établies d'ici le 31 mars 2011. Des cibles seront ensuite fixées. *La Clik Économik* (portail Web) a été lancée le 31 juillet 2008. *La Zone : une ressource éducative en matière financière* a été lancée le 4 septembre 2008. Les modules et les ateliers de formation destinés aux enseignants ont été lancés le 10 septembre 2008.	Passablement atteint	Nous n'avons pas recueilli de rétroaction en ligne pour *La Zone*, car les formulaires d'évaluation n'étaient pas prêts à être affichés. Nous afficherons les formulaires d'évaluation révisés en ligne avant le début de l'année scolaire 2011-2012. Nous n'avons pas recueilli de rétroaction en ligne pour *La Clik Économik*, car le site a été intégré au site principal de l'ACFC. En 2011-2012, nous préparerons et afficherons un nouveau formulaire d'évaluation en ligne. Au total, 146 enseignants ont suivi la formation donnée par cyberconférence par le truchement de Service Canada, soit 72 de moins qu'en 2009-2010. La participation a chuté partiellement en raison du fait que les séances se déroulaient pendant la période la plus occupée des enseignants. Les participants ont attribué une excellente cote aux cyberconférences : • aspect pratique de l'information fournie — 81 % étaient tout à fait d'accord; • efficacité de la prestation — 92,5 % étaient tout à fait d'accord; • qualité générale — 92,5 % étaient tout à fait d'accord.

SERVICES INTERNES

RESSOURCES FINANCIÈRES (MILLIONS DE DOLLARS) — RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
2,11	2,69	11,4	11,4

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
L'ACFC s'est dotée de bonnes pratiques pour gérer et exécuter ses programmes de façon efficace et efficiente.	Évaluation indépendante des éléments du Cadre de responsabilisation de gestion visant l'ACFC	L'évaluation indépendante effectuée par le Conseil du Trésor selon le Cadre de responsabilisation de gestion est au moins acceptable pour les éléments pertinents visant l'ACFC.	Sans objet	Étant donné qu'il s'agit d'un très petit organisme, l'ACFC n'était pas visée par l'évaluation du Conseil du Trésor selon le Cadre de responsabilisation de gestion en 2010-2011. Les très petits organismes ne sont évalués que tous les trois ans.

POINTS SAILLANTS FINANCIERS

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral essentiellement financé par les cotisations que versent les entités financières sous réglementation fédérale.

Dans son budget de 2008, le gouvernement du Canada a proposé d'allouer à l'Agence un financement permanent jusqu'à concurrence de 2 millions de dollars par an, à compter de 2008-2009. L'ACFC est autorisée à recevoir des crédits parlementaires en vertu du paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le financement a pour but de soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada.

Pour l'exercice 2010-2011, les dépenses ont totalisé 11 662 332 $. Cela représente une hausse d'environ 780 000 $, ou 7,2 p. 100, par rapport à l'exercice 2009-2010. La hausse est essentiellement attribuable aux constatations qui suivent.

Les dépenses relatives aux ressources humaines ont augmenté d'environ 984 000 $ en 2010-2011 par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par les augmentations économiques normales et les augmentations de salaire au mérite des employés, le recrutement de nouveaux employés en 2010-2011 et l'incidence sur la totalité de l'exercice des nouvelles recrues de 2009-2010.

Les dépenses associées aux services professionnels ont diminué d'environ 455 000 $, surtout parce qu'un plus grand nombre d'activités et de campagnes liées au marketing et aux communications ont été menées en 2009-2010 qu'en 2010-2011.

Les dépenses en matière de technologie de l'information ont augmenté de 187 000 $ étant donné les ressources obtenues par contrat pour la réalisation de deux initiatives clés : le renouvellement du site Web et la Feuille de route pour élaborer et mettre en œuvre une orientation stratégique concernant la technologie de l'information.

Les dépenses liées aux locaux ont augmenté d'environ 74 000 $, surtout en raison de la location temporaire de bureaux additionnels compte tenu du nombre plus important d'employés.

Les frais de déplacement ont baissé d'environ 47 000 $, car les activités exigeant un déplacement ont été davantage ciblées. Les dépenses de l'ACFC à ce chapitre étaient bien inférieures au plafond établi par le Conseil du Trésor.

Les frais d'intérêt ont augmenté d'environ 31 000 $ par rapport à 2009-2010 en raison d'une hausse approximative de 1,2 p. 100 du taux d'intérêt débiteur en 2010-2011. De plus, l'Agence a dû emprunter des fonds plus tôt au cours de l'exercice pour financer ses dépenses de fonctionnement.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. Nous avons donc opté pour la formule des services communs et/ou partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsqu'elle est valable du point de vue de la rentabilité. La structure des coûts de l'ACFC peut donc différer de celle d'autres organisations fédérales. Les dépenses liées aux services communs et/ou partagés sont comptabilisées au titre des services professionnels et non des ressources humaines, comme ce

serait le cas si les services étaient fournis par le personnel de l'Agence.

Les partenariats de gestion stratégiques apportent toujours à l'Agence la souplesse dont elle a besoin pour gérer des programmes en évolution de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

PROCHAINES MODIFICATIONS COMPTABLES

Passage aux Normes internationales d'information financière

En février 2008, le Conseil des normes comptables du Canada de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a confirmé que les entités ayant une obligation publique de rendre des comptes devront appliquer les Normes internationales d'information financière (IFRS), pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011. En décembre 2009, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public a fourni des directives à d'autres organismes gouvernementaux, comme à ACFC, pour leur permettre de déterminer le régime comptable qui leur convient le mieux, soit les normes IFRS ou le *Manuel de comptabilité pour le secteur public*.

Certains des principaux utilisateurs du rapport annuel de l'ACFC et des états financiers généraux qu'il renferme sont des entités financières réglementées — c'est-à-dire les mêmes qui lui versent des cotisations — ainsi que leurs associations sectorielles respectives. Ces institutions adopteront les normes IFRS en 2011. Par conséquent, l'ACFC a décidé d'en faire autant afin de continuer à leur fournir une information financière pertinente, fiable, comparable et intelligible.

En prévision de l'adoption des normes IFRS, l'ACFC a établi une structure formelle de gouvernance du projet qui gravite autour d'un comité directeur composé de cadres des divisions de la comptabilité et des finances, des technologies de l'information et des activités opérationnelles. Des rapports sur l'état d'avancement du projet de conversion sont présentés régulièrement au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC.

L'ACFC a décidé de procéder en cinq étapes :

- évaluation diagnostique;
- conception et planification;
- évaluation, conception et développement;
- mise en œuvre; et
- bilan et suivi.

L'ACFC a achevé la quatrième étape au cours de l'exercice 2010-2011.

L'ACFC continue à suivre de près le développement des normes établies par le Conseil des normes comptables internationales et le Conseil des normes comptables de l'ICCA, ainsi que par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public.

Bien que l'incidence quantitative finale de la conversion aux IFRS ne puisse être confirmée pour l'instant, la section suivante donne une évaluation préliminaire des répercussions de l'adoption des IFRS sur le bilan de l'ACFC au 1er avril 2010 (la date du passage de l'ACFC aux IFRS).

Répercussions de l'adoption des Normes internationales d'information financière

L'adoption des IFRS par l'ACFC devrait se traduire par une diminution nette de 46 000 $ au titre de son avoir du Canada. Les principaux éléments de ce montant et leurs répercussions respectives sont les suivants :

AVANTAGES SOCIAUX (FUTURS — INDEMNITÉS DE DÉPART)

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner, et il est établi au 31 mars de chaque année selon des calculs actuariels.

Les gains ou pertes actuariels découlent de la variation de la valeur de l'obligation au titre des indemnités constituées par rapport à celles qui auraient été obtenues si les hypothèses actuarielles s'étaient matérialisées. Dès l'adoption des normes IFRS le 1er avril 2010, l'ACFC prévoit la constatation immédiate

de tous les gains ou pertes actuariels dans le résultat étendu au fur et à mesure qu'ils surviennent. L'incidence de ce changement de politique est double :

- La constatation, dans le solde d'ouverture de l'avoir du Canada, de tous les gains et pertes actuariels non réalisés au 1er avril 2010. Ce changement devrait entraîner une réduction du solde de l'ACFC au titre des avantages sociaux futurs d'environ 24 000 $.
- Ultérieurement, les gains et pertes actuariels seront constatés dans le résultat étendu au fur et à mesure qu'ils surviennent.

AVANTAGES SOCIAUX (AUTRES — CONGÉS DE MALADIE)

Les employés de l'ACFC acquièrent des crédits de congés de maladie à raison de 1,25 jour par mois civil pour lequel ils touchent au moins 75 heures de rémunération. Les crédits de congés de maladie non utilisés sont reportés jusqu'à ce que l'employé quitte l'ACFC. À ce moment-là, l'employé ne reçoit aucune rémunération en échange des crédits inutilisés, et l'élément de passif comptabilisé par l'ACFC à ce titre s'annule. Selon les normes IFRS, le régime prévoit des avantages cumulatifs, mais non acquis. Par conséquent, l'ACFC est tenue de comptabiliser un élément de passif pour la fraction des crédits de congés de maladie non utilisés qui, selon ce qu'elle estime en se fondant sur l'expérience, seront utilisés ultérieurement. Au 1er avril 2010, cet élément de passif était évalué à 70 000 $.

INSTRUMENTS FINANCIERS

L'adoption des normes IFRS oblige l'ACFC à modifier la façon dont elle calcule sa provision pour créances douteuses. Au 1er avril 2010, il a été établi que le nouveau mode de calcul n'avait entraîné aucun changement à la provision pour créances douteuses de l'ACFC en raison du solde de comptes débiteurs minime à ce moment-là.

INCIDENCE ESTIMATIVE SUR LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION 2011-2012

Les modifications susmentionnées aux conventions comptables de l'ACFC auront une incidence sur les résultats d'exploitation 2011-2012 de l'ACFC, mais dans l'ensemble l'incidence ne devrait pas être importante.

Modifications prochaines des normes IFRS

Selon l'IFRS 1, les conventions comptables qu'utilise l'ACFC pour dresser le bilan d'ouverture selon les normes IFRS doivent se fonder sur les normes IFRS, avec prise d'effet au 31 mars 2012. L'ACFC suivra de près les développements au Conseil des normes comptables internationales, afin de prendre en compte, s'il y a lieu, les changements éventuels ou réels dans son plan de conversion.

Exigences en matière de formation et de communication

L'ACFC a informé les intervenants de l'extérieur et les membres de son personnel occupant un poste clé des modifications apportées à la comptabilisation et à la communication des résultats financiers après son adoption des normes IFRS. Des séminaires de formation portant sur les normes IFRS applicables et sur leurs répercussions éventuelles ont été et continueront d'être offerts aux membres du personnel de l'ACFC occupant un poste clé, à mesure que des modifications seront apportées aux IFRS.

PLAN DE CONVERSION DE L'ACFC AU RÉGIME DES NORMES IFRS : ÉVALUATION EN DATE DU 31 MARS 2011

ÉTAPE DU PROJET	JALON	SITUATION
1. Évaluation diagnostique		
• Cerner les différences entre les conventions comptables des principes comptables généralement reconnus du Canada et celles des normes IFRS	Présentation d'un sommaire du rapport du conseiller externe au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC	Achevé
2. Conception et planification		
• Lancer le projet et en établir les modalités de gouvernance • Élaborer un plan de formation et de communication	Mise en place des structures du projet	Achevé
3. Évaluation, conception et développement		
• Trouver et évaluer des solutions à l'égard des normes IFRS • Élaborer des solutions finales à l'égard des normes IFRS	Approbation des solutions par le Comité exécutif et le Comité de vérification de l'ACFC	Achevé
4. Mise en œuvre		
• Mettre en œuvre les solutions à l'égard des normes IFRS • Tester et corriger	Les systèmes et les processus financiers peuvent saisir l'information sur les normes IFRS et en faire rapport.	Achevé
5. Bilan et suivi		
• Informer les membres de la direction et évaluer la mise en œuvre • Poursuivre la mise à jour des normes IFRS et la gestion des changements connexes	Processus continu consécutif à la mise en œuvre	En cours

ANNEXE À LA DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION ENGLOBANT LE CONTRÔLE INTERNE EN MATIÈRE DE RAPPORTS FINANCIERS (NON VÉRIFIÉS)

EXERCICE 2010-2011

PRÉFACE

Dans le cadre de la nouvelle Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, entrée en vigueur le 1er avril 2009, les ministères et les organismes sont désormais tenus de démontrer les mesures qu'ils prennent pour maintenir un système efficace de contrôle interne exercé sur les rapports financiers (CIRF).

À cet égard, les ministères et les organismes doivent effectuer une évaluation annuelle de leur système de CIRF, établir un plan d'action pour apporter tout ajustement nécessaire, et joindre à leur déclaration de responsabilité de la direction un résumé des résultats de l'évaluation et du plan d'action.

Des systèmes efficaces de CIRF visent à produire des états financiers fiables et à donner l'assurance que :

- les transactions sont dûment autorisées;
- les documents financiers sont bien tenus;
- les actifs sont protégés contre les risques de gaspillage, d'abus, de perte, de fraude et de mauvaise gestion;
- les lois, règlements et politiques applicables sont respectés.

Il importe de noter que le système de CIRF n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais bien pour les atténuer raisonnablement au moyen de contrôles équilibrés et proportionnels à ces risques.

Le système de CIRF est conçu pour atténuer les risques raisonnablement au moyen d'un processus permanent consistant à définir les principaux risques, à évaluer l'efficacité des principaux contrôles connexes et à apporter des ajustements au besoin, et pour surveiller le système dans l'optique d'une amélioration continue. Par conséquent, l'ampleur, le déroulement et l'état des évaluations que font les ministères et les organismes de l'efficacité de leur système de CIRF varieront d'une organisation à l'autre en fonction des risques et des circonstances propres à chacune.

1. INTRODUCTION

1.1. Pouvoir, mandat et activités de programme

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été mise sur pied pour regrouper et renforcer les activités de surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur financier sous réglementation fédérale et diversifier les activités liées à l'éducation des consommateurs et à la littératie financière, afin que les Canadiens aient l'information et les compétences financières dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées, et pour participer activement au marché financier et contribuer à l'améliorer. En juillet 2010, on a confié à l'ACFC la surveillance des exploitants de réseaux de cartes de paiement et de leurs pratiques commerciales.

À titre d'organisme de réglementation fédéral, l'ACFC exerce les fonctions suivantes :

- veiller à ce que les pratiques des entités financières sous réglementation fédérale soient conformes à la législation et à la réglementation fédérales;

- inciter les entités financières sous réglementation fédérale à adopter des politiques et des procédures pour mettre en œuvre les lois, les règlements, les codes de conduite volontaires et les engagements publics;
- surveiller la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qu'elles prennent;
- informer les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des entités financières, et des obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement envers les consommateurs et les commerçants;
- fournir en temps opportun des renseignements objectifs et des outils aux consommateurs pour les aider à comprendre les différents produits et services financiers offerts, et à en faire l'achat;
- surveiller et évaluer les tendances et les nouveaux enjeux susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers.

Le mandat de l'ACFC soutient un marché équitable et sécurisé.

Deux résultats stratégiques sont essentiels à l'exécution du mandat de l'ACFC et sont au cœur de sa contribution au marché financier du Canada :

1. Les droits et les intérêts des consommateurs de produits et de services financiers sont respectés.
2. Les consommateurs de produits et de services financiers comprennent leurs droits et leurs responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées.

De plus amples détails sur les résultats stratégiques, les priorités stratégiques et l'architecture des activités de programme de l'ACFC figurent dans le Rapport annuel, à www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/planificationimputab/index-fra.asp et dans le Plan d'activités à www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/planificationimputab/index-fra.asp.

1.2. Principaux renseignements financiers

Vous trouverez ci-dessous les principaux renseignements financiers pour l'exercice 2010-2011. On peut trouver les états financiers vérifiés de l'ACFC pour l'exercice 2010-2011 à www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/planificationimputab/index-fra.asp.

- L'ACFC a pleinement recouvré toutes ses dépenses pour l'exercice 2010-2011, grâce à divers flux de rentrées.
- Les dépenses totales s'élevaient à 11,7 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 780 200 $, soit 7,2 %, par rapport à l'exercice 2009-2010, qui comprend les dépenses de 1,9 million de dollars attribuables au programme de littératie financière. Le programme de littératie financière est financé au moyen de crédits.
- Les coûts attribuables aux ressources humaines ont augmenté de 983 600 $, soit 17,2 %, en raison de mesures de dotation liées au mandat élargi de l'ACFC (c'est-à-dire la fonction de recherche) et aux postes vacants qui ont été dotés et des augmentations économiques et augmentations au mérite normales. Cette hausse a été partiellement neutralisée par une réduction de 454 900 $ au titre des services professionnels.

1.3. Ententes de services ayant une incidence sur les états financiers

L'ACFC recourt à d'autres organisations pour le traitement de certaines transactions qui sont consignées dans ses états financiers.

Ententes communes

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est responsable de la gestion centralisée de la rémunération et de l'approvisionnement de certains biens et services, conformément à la délégation de pouvoirs de l'ACFC. En outre, plusieurs accords sur les niveaux de service ont été conclus avec TPSGC pour des services liés à la technologie de l'information et à la gestion de l'information.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor fournit à l'ACFC l'information qui sert à calculer diverses charges à payer et provisions comme les avantages sociaux des employés de l'ACFC.
- Le ministère de la Justice Canada fournit des services juridiques à l'ACFC.

Ententes spéciales

- Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) fournit des services à l'ACFC au chapitre des ressources humaines, des ressources financières, de la vérification interne et de la recherche.
- La Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) fournit un service de gestion de centre d'appels à l'ACFC.

1.4. Changements importants au cours de l'exercice 2010-2011

Aucun changement important ayant une incidence sur les états financiers ne s'est produit à l'Agence en 2010-2011.

2. ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE DE L'ACFC APPLICABLE AU CIRF

L'ACFC reconnaît qu'il est important que la haute direction établisse l'orientation à suivre pour que les employés de tous les niveaux comprennent leur rôle dans le maintien de systèmes et de processus efficaces de CIRF. L'ACFC vise surtout à assurer une bonne gestion des risques grâce à un environnement de contrôle souple, axé sur le risque et propice à l'amélioration et à l'innovation continues.

Aux termes de son protocole d'entente avec le Bureau du surintendant des institutions financières au chapitre des services financiers et des services de vérification, l'ACFC obtient de l'aide pour l'élaboration et la mise en œuvre du CIRF. À ce titre, le directeur des Services de vérification interne du BSIF ou un remplaçant désigné assiste aux réunions du Comité de vérification. En outre, le directeur des Finances du BSIF et un représentant du Bureau du vérificateur général du Canada y assistent, s'il y a lieu.

Les principaux contrôles au niveau de l'entité de l'ACFC, actuellement en place et se rapportant au CIRF, sont décrits ci-après.

2.1. Gouvernance

Commissaire (administrateur général) — À titre d'agent comptable, le commissaire de l'ACFC assume la responsabilité et la direction globales de la gérance, de la gestion et de la surveillance des ressources de l'Agence et des mesures prises pour maintenir un système et des processus efficaces de contrôle interne. En cette qualité, le commissaire préside le Comité de direction et le Comité de vérification.

Commissaire adjoint — Le commissaire adjoint de l'ACFC assiste le commissaire dans l'exercice du mandat de l'ACFC, et il est responsable du maintien et de l'examen de l'efficacité des systèmes et des processus de CIRF relevant de l'ACFC.

Le commissaire adjoint de l'ACFC est le dirigeant principal des finances de l'Agence. À ce titre, il est responsable des questions financières, y compris l'évaluation des risques liés aux rapports financiers. Il est assisté dans l'exercice de ses fonctions par le directeur des Services intégrés, qui tient lieu de dirigeant adjoint des finances. Ce dernier est détenteur d'une accréditation à une association de comptables professionnels.

Comité de vérification — Le Comité de vérification (CV) de l'ACFC a été créé en janvier 2005. Le CV est présidé par le commissaire. Le Comité de direction se réunit une fois par trimestre pour remplir le mandat du Comité de vérification, et il est autorisé à convoquer des réunions supplémentaires, lorsque la situation l'exige.

En 2010-2011, le CV s'est réuni trois fois, et il a fourni des conseils sur la gouvernance, la gestion des risques et le contrôle.

En décembre 2009, la commissaire a signifié son intention de travailler avec le Comité de vérification des petits ministères et organismes, dès l'instant où ce comité serait en mesure de le faire.

2.2. Principales mesures prises par l'ACFC

L'environnement de contrôle de l'ACFC est un facteur important du CIRF et il englobe une série de mesures visant à habiliter le personnel à gérer les risques par la sensibilisation, l'acquisition de connaissances pertinentes, la mise au point d'outils et le perfectionnement des compétences. Les principales mesures prises comprennent les suivantes :

- un énoncé des valeurs et un code de conduite;
- une politique régissant les conflits d'intérêts;
- la participation au Comité directeur du CIRF conjoint du BSIF et de l'ACFC pour se tenir au courant des principales questions concernant le CIRF;
- des programmes de formation et des communications dans les principaux domaines de la gestion financière;
- une matrice régulièrement mise à jour des pouvoirs financiers délégués;
- la documentation des principaux processus opérationnels et des principaux risques et points de contrôle qui y sont associés, à l'appui de la gestion et de la surveillance de son système de CIRF.

3. ÉVALUATION DU SYSTÈME DE CIRF DE L'ACFC

3.1. Fondement de l'évaluation

Depuis le 31 mars 2002, les états financiers de l'ACFC sont vérifiés chaque année par le Bureau du vérificateur général du Canada. Pour que les audits soient fondées sur le contrôle plutôt que sur un travail de corroboration, par l'intermédiaire de son fournisseur de services financiers, l'ACFC a amorcé un programme visant à étayer de documents les processus opérationnels, les flux de l'information et les contrôles internes. En 2009, le Conseil du Trésor a établi la Politique sur le contrôle interne. L'ACFC a donc été amenée à donner un caractère plus officiel à son approche quant à la gestion de ses systèmes de CIRF.

Qu'il s'agisse d'appuyer les audits axées sur le contrôle ou de satisfaire aux exigences de la Politique sur le contrôle interne, un système de CIRF efficace a pour objectif de fournir une assurance raisonnable que :

- les transactions sont dûment autorisées;
- les documents financiers sont bien tenus;
- les actifs sont protégés;
- les lois, règlements et politiques applicables sont respectés.

Pour ce faire, au fil du temps, il convient d'évaluer **l'efficacité de la conception et du fonctionnement** du système de CIRF pour assurer **le suivi permanent** et l'amélioration continue du système de CIRF de l'Agence.

L'efficacité de la conception signifie l'identification, la consignation et la mise en place de tous les points de contrôle clés, ainsi que leur correspondance aux risques (c'est-à-dire que les contrôles sont équilibrés et proportionnels aux risques qu'ils visent à atténuer) et la correction de toute lacune. La notion inclut également la mise en correspondance des principaux processus et systèmes de technologie de l'information (TI) avec les comptes principaux selon l'emplacement, comme il convient[1].

L'efficacité du fonctionnement signifie l'assurance que les contrôles clés ont été testés sur une période définie et que tout correctif nécessaire est apporté.

3.2. Méthode d'évaluation de l'ACFC

Étant donné la taille de l'ACFC, la nature de ses activités et risques, et compte tenu de la documentation du cycle conjoncturel/des contrôles internes déjà élaborée pour les états financiers vérifiés, l'ACFC a établi que les principaux indicateurs du cycle conjoncturel déterminant les comptes devant figurer dans les états financiers comprenaient :

- les revenus (cotisations de base, crédits);
- les dépenses;
- la paye;
- les rapports financiers;
- la budgétisation et les prévisions.

Pour chaque cycle, et lorsque le BSIF est le fournisseur de services, les mesures suivantes ont été mises en œuvre :

- la collecte d'information sur les processus et les emplacements, les risques et les contrôles se rapportant au CIRF, y compris les politiques et les procédures pertinentes;
- la mise en correspondance des principaux processus avec l'établissement et la documentation des principaux risques et points de contrôle selon l'importance relative, les volumes, le lien avec les documents relatifs à la conformité, la complexité et la vulnérabilité aux pertes/fraudes;
- le contrôle de l'efficacité de la conception du système de CIRF.

L'ACFC a également étayé de documents et évalué ses contrôles au niveau de l'entité (de l'Agence).

4. RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE L'ACFC

Pour évaluer ses contrôles clés, l'ACFC a mis l'accent sur l'efficacité de la conception, qui est préalable à l'examen de l'efficacité du fonctionnement.

4.1. Efficacité de la conception des contrôles au niveau de l'entité

À la fin de l'exercice 2010-2011, l'ACFC avait terminé l'évaluation de la conception et vérifié l'efficacité du fonctionnement des contrôles au niveau de l'entité. Les recommandations qui suivent ont été faites en vue d'améliorer les contrôles au niveau de l'entité :

[1] Étant donné que l'ACFC reçoit ses services financiers du BSIF, elle compte sur ce dernier pour concevoir et tester convenablement l'efficacité du fonctionnement des principaux processus communs aux deux organisations, y compris les systèmes de TI qui les soutiennent.

- les employés devraient confirmer chaque année leur conformité aux politiques de l'ACFC;
- documenter le risque de fraude à un niveau plus détaillé, permettant de cerner des domaines de risque spéciaux et des stratégies d'atténuation connexes;
- documenter chaque année l'examen permanent des ententes en vigueur sur le niveau de service conclues avec TPSGC et du protocole d'entente avec le BSIF;
- terminer l'évaluation et la documentation des principaux processus opérationnels afin de documenter, de définir et de surveiller les principaux risques et contrôles connexes.

5. PLAN D'ACTION DE L'ACFC

5.1. Progrès accomplis au 31 mars 2011

Au cours de l'exercice 2010-2011, l'ACFC a continué d'accomplir des progrès importants relativement à l'évaluation et à l'amélioration de ses principaux contrôles. Ci-dessous figure un aperçu des principaux progrès réalisés.

L'ACFC a mené à bien les travaux suivants :

- évaluation des risques financiers pour les contrôles internes exercés sur les rapports financiers;
- examen et documentation des contrôles au niveau de l'entité concernant l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques, l'information et les communications, et les activités de suivi;
- évaluation opérationnelle des contrôles de l'ACFC au niveau de l'entité.

5.2. Plan d'action pour le prochain exercice et les exercices suivants

D'ici la fin de l'exercice 2011-2012, l'ACFC prévoit :

- élaborer et mettre en œuvre un plan d'action visant à donner suite aux recommandations découlant de l'évaluation des contrôles de la conception au niveau de l'entité;
- terminer l'évaluation de la conception des principaux contrôles spéciaux de l'ACFC relatifs aux principaux processus opérationnels transactionnels de l'ACFC (l'ACFC comptera sur le BSIF pour les contrôles communs entourant les principaux processus opérationnels transactionnels);
- élaborer une stratégie de surveillance pluriannuelle axée sur le risque.

IT PAYS TO KNOW
S'INFORMER, C'EST PAYANT

ÉTATS FINANCIERS

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION ENGLOBANT LE CONTRÔLE INTERNE EN MATIÈRE DE RAPPORTS FINANCIERS

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, et de tous les renseignements qui y figurent. Les états financiers ont été préparés par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les entités canadiennes ayant une obligation d'information du public.

La direction doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des données figurant dans les états financiers. Certaines données sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe également à la direction de tenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et comptabilisées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et d'autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille aussi à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en choisissant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication faisant en sorte que tous les employés de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de gestion, et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

Une évaluation pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2011 a été effectuée conformément à la Politique sur le contrôle interne du Secrétariat du Conseil du Trésor, et les résultats ainsi que le plan d'action qui en découlent sont résumés dans l'annexe (voir la page 37).

Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques en les maintenant à un niveau raisonnable. Il s'appuie sur un processus continu consistant à cerner les risques principaux, à évaluer l'efficacité des principaux contrôles utilisés et à apporter les ajustements qui s'imposent.

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION ENGLOBANT LE CONTRÔLE INTERNE EN MATIÈRE DE RAPPORTS FINANCIERS (SUITE)

L'efficacité et la pertinence du système de contrôle interne de l'ACFC font l'objet d'un examen, le cas échéant. Cet examen s'inscrit dans le travail axé sur le risque accompli par le personnel de la vérification interne — conformément à un protocole d'entente conclu avec le Bureau du surintendant des institutions financières — qui fait des audits périodiques axées sur le risque des différents secteurs d'activité de l'ACFC. L'examen s'inscrit aussi dans les travaux du Comité de vérification de l'ACFC, qui surveille les responsabilités de la direction consistant à tenir des systèmes de contrôle convenables et à assurer la qualité des rapports financiers, et recommande au commissaire d'approuver les états financiers vérifiés.

Le Bureau du vérificateur général du Canada, l'auditeur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC et en fait rapport au ministre des Finances, sans donner une opinion de l'auditeur au sujet de l'évaluation annuelle de l'efficacité du contrôle interne de l'Agence en matière de rapports financiers.

La dirigeante principale des finances
de l'Agence de la consommation
en matière financière du Canada,

Lucie Tedesco

La commissaire de l'Agence
de la consommation en matière
financière du Canada,

Ursula Menke

Ottawa, Canada
Le 22 juin 2011

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, et l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour le vérificateur général du Canada par intérim,

Margaret Haire

Margaret Haire, CA
directrice principale

Le 22 juin 2011
Ottawa, Canada

Bilan

31 mars

	Note	2011	2010
ACTIF			
À court terme			
Liquidités disponibles		2 152 537 $	2 254 865 $
Cotisations à recevoir, montant net	5	117 790	7 000
Autres créances	5	89 327	35 831
Autres actifs		45 544	38 150
Immobilisations	9	360 534	234 360
Actifs incorporels	10	57 231	13 158
TOTAL DE L'ACTIF		**2 822 963 $**	**2 583 364 $**
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	8	1 942 112 $	1 807 494 $
Cotisations constatées d'avance	8	335 612	313 652
Avantages sociaux futurs	11	545 239	462 218
Total du passif		**2 822 963**	**2 583 364**
Avoir du Canada		—	—
TOTAL DU PASSIF ET DE L'AVOIR DU CANADA		**2 822 963 $**	**2 583 364 $**
Obligations contractuelles	12		

Approuvé par :
La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Ursula Menke

Ursula Menke

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis

Exercice terminé le 31 mars

	Note	2011	2010
PRODUITS			
Cotisations		9 782 568 $	8 983 943 $
Autres produits		160	716
TOTAL DES PRODUITS		**9 782 728**	**8 984 659**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		6 693 542	5 709 943
Services professionnels		2 961 564	3 416 454
Locaux		658 991	585 261
Gestion et technologie de l'information		590 290	403 257
Frais administratifs et autres		569 935	562 952
Déplacements		141 560	188 686
Intérêts		46 450	15 593
TOTAL DES CHARGES		**11 662 332**	**10 882 146**
Résultats d'exploitation avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(1 879 604)**	**(1 897 487)**
Financement public	13	1 879 604	1 897 487
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires		—	—
Sanctions administratives pécuniaires	15	175 000	450 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	15	(175 000)	(450 000)
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu		—	—
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS AU DÉBUT DE L'EXERCICE		—	—
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS À LA FIN DE L'EXERCICE		— $	— $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars

	Note	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres ministères du gouvernement		12 295 598 $	10 975 046 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(11 884 972)	(10 541 214)
Intérêts payés		(46 450)	(15 593)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	15	(175 000)	(450 000)
Liquidités générées par les (affectées aux) activités d'exploitation		**189 176**	**(31 761)**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations	9	(250 790)	(102 633)
Acquisition d'actifs incorporels	10	(40 714)	—
Liquidités affectées aux activités d'investissement		**(291 504)**	**(102 633)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	8	7 000 000	4 000 000
Remboursements		(7 000 000)	(4 000 000)
Liquidités générées par les activités de financement		**—**	**—**
DIMINUTION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		(102 328)	(134 394)
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		2 254 865	2 389 259
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		2 152 537 $	2 254 865 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2011

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. L'Agence est un organisme fédéral et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, et il consiste en ce qui suit :

a) superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment :
   (i) aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
   (ii) ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la *Loi*;

b) inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre :
   (i) les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa *a*);
   (ii) les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public;
   (iii) les engagements publics pris par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

c) surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

d) sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;

f) surveiller et évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

g) superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2011

1. Mandat et objectifs (suite)

h) inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

i) surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

j) sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la *Loi*. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* et au mode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, qui énoncent les méthodes servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Modifications comptables

Normes internationales d'information financière (IFRS)

Le 13 février 2008, le Conseil des normes comptables de l'ICCA a confirmé que toutes les entités canadiennes ayant une obligation d'information du public devaient se conformer aux Normes internationales d'information financière à compter de 2011. Les IFRS remplacent les principes comptables généralement reconnus actuels du Canada dans le cas des entités tenues de rendre des comptes à des groupes d'intervenants nombreux ou variés. L'ACFC appliquera les IFRS à compter du 1er avril 2011 et présentera des données comparatives de l'exercice commençant le 1er avril 2010. En 2008-2009, l'ACFC a terminé une évaluation préliminaire de l'incidence de l'adoption des normes IFRS sur ses états financiers et en 2009-2010, elle a terminé l'étape de la « mise au point des solutions ». Au cours de cette étape, elle a notamment effectué une étude détaillée de toutes les normes pertinentes recensées pendant l'évaluation initiale, défini toutes les options qui lui sont offertes et recommandé des modifications aux politiques, aux procédures, aux systèmes et aux processus opérationnels. En 2010-2011,

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2011

2. Modifications comptables (suite)

l'ACFC a mis en œuvre et à l'essai les solutions élaborées, y compris un certain nombre de nouvelles politiques. En 2011-2012, elle amorcera l'étape de l'examen suivant la mise en œuvre.

La modification comptable la plus importante aura pour effet de réaliser annuellement dans ses résultats tous les gains et pertes actuariels découlant des changements apportés aux hypothèses actuarielles ou concernant les taux d'intérêt, ou parfois les deux, le cas échéant, et de constater un passif relatif aux congés de maladie qui ne s'acquièrent pas mais pouvant être reportés à des périodes futures.

3. Résumé des principales méthodes comptables

a) **Présentation**

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les entités canadiennes ayant une obligation d'information du public.

b) **Liquidités disponibles**

L'ACFC ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

c) **Instruments financiers**

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur.

Leur juste valeur correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Suivant leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

c) Instruments financiers (suite)

CLASSIFICATION	TRAITEMENT COMPTABLE
Détenus à des fins de transaction	Les liquidités disponibles sont classées comme « Détenus à des fins de transaction ».
	Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur.
Prêts et créances	Les cotisations à recevoir et les autres créances sont classées à titre de « Prêts et créances ».
	Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, et dont les paiements auxquels ils donnent lieu sont fixes ou calculables.
	À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les créditeurs et charges à payer ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés comme « Autres passifs financiers ».
	Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur.
	À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

L'ACFC détermine à chaque date de clôture s'il existe des éléments probants indiquant que la valeur d'un actif financier a diminué. La dépréciation et la réduction de valeur des prêts et créances sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel elles ont lieu et les moins-values sont recouvrées l'exercice suivant au moyen de la cotisation exigée.

d) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont constatées à leur coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif de la façon suivante :

CATÉGORIE D'IMMOBILISATIONS	VIE UTILE
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la vie utile ou de la durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

e) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe. Les actifs incorporels sont évalués initialement au coût historique. Après leur évaluation initiale, les actifs incorporels sont évalués au coût réduit de l'amortissement cumulé et des pertes de dépréciation accumulées. Les actifs incorporels sont amortis tout au long de leur vie utile estimative et font l'objet d'un test de dépréciation toutes les fois qu'ils présentent un signe indiquant qu'ils pourraient avoir subi une dépréciation. Un actif est réputé être déprécié quand sa valeur comptable dépasse sa valeur récupérable ou qu'il n'est plus utilisé. Les frais d'amortissement des actifs incorporels sont constatés dans l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis, à la catégorie des charges correspondant à la fonction de l'actif en question.

L'amortissement se calcule selon la méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile estimative du bien, soit cinq ans. Une fois par an, l'ACFC réévalue la vie utile estimative et la méthode d'amortissement de cette catégorie d'actif.

Les gains ou pertes découlant de la cession d'un actif incorporel sont déterminés comme la différence entre le produit net de la cession et la valeur comptable de l'actif au moment de la cession, et ils sont constatés dans l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis quand on se défait de l'actif ou qu'il est autrement radié.

f) Contrats de location

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme étant des contrats de location-acquisition. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

g) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au Régime de retraite de la fonction publique, géré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de services validables, multiplié par la moyenne des 5 meilleures années salariales consécutives. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, et elles sont indexées à l'inflation. Des prestations de retraite supplémentaires peuvent également être versées conformément à la *Loi sur les régimes de retraite particuliers*.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

g) Avantages sociaux futurs (suite)

i) Prestations de retraite (suite)

Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. La responsabilité de l'ACFC à l'égard du Régime se limite à ses cotisations, qui sont comptabilisées à l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis. Tout excédent ou déficit actuariel est pris en compte dans les états financiers du gouvernement du Canada en tant que répondant du Régime. La législation actuelle n'oblige pas l'Agence à verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Régime.

ii) Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC qui entraînera un règlement par paiement futur.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché et d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tout montant du gain actuariel (de la perte actuarielle) net qui excède de plus de 10 % l'obligation au titre des indemnités est amorti sur la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

iii) Autres avantages sociaux futurs

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux futurs dont peuvent profiter les employés et les anciens employés en période d'emploi ou à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des employés et des retraités de l'ACFC. La responsabilité de l'ACFC à l'égard de ces deux régimes se limite à ses cotisations, qui sont comptabilisées à l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis.

h) Comptabilisation des produits

L'Agence est tributaire des cotisations des entités financières (banques, sociétés de fiducie et de prêt, sociétés d'assurance-vie, sociétés d'assurances multirisques, associations de détail et exploitants de réseaux de cartes de paiement) pour financer la majorité de ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs. L'ACFC comptabilise ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites à titre de cotisations constatées d'avance au bilan.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

h) Comptabilisation des produits (suite)

Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués au cours de l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 200 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

4. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants de l'actif, du passif, des produits et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction est d'avis que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments de passif les plus importants pour lesquels des estimations sont utilisées se rapportent aux ressources humaines, aux avantages sociaux futurs et à la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer largement des estimations.

5. Créances

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC au 31 mars 2011 se présente comme il suit :

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total 2011	Total 2010
Cotisations				
Comptes clients	123 790 $	— $	123 790 $	16 055 $
Provision pour créances douteuses	(6 000)	—	(6 000)	(9 055)
Cotisations à recevoir, montant net	117 790	—	117 790	7 000
Autres				
Montants à recevoir des apparentés	—	18 200	18 200	13 052
Autres créances	—	71 127	71 127	22 780
	—	89 327	89 327	35 832
Total	**117 790 $**	**89 327 $**	**207 117 $**	**42 832 $**
% de l'exposition totale	**57 %**	**43 %**	**100 %**	**100 %**

Toutes les cotisations à recevoir et accumulées sont recouvrables d'entités financières sous réglementation fédérale. L'ACFC réglemente plus de 375 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

Aucune cotisation accumulée n'avait pas été facturée au 31 mars 2011.

Le classement chronologique des comptes clients au 31 mars se présente comme il suit :

Jours en souffrance	Court terme	31-60	61-90	91-120	>120	Total
2011	— $	97 787 $	20 003 $	— $	6 000 $	123 790 $
2010	— $	— $	— $	7 875 $	8 180 $	16 055 $

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2011

5. Créances (suite)

La perte de valeur d'une créance va être constatée et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut pas être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance et dont la valeur n'est pas réduite sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2011, des créances d'une valeur initiale de 6 000 $ (9 055 $ en 2010) avaient subi une dépréciation et étaient entièrement provisionnées. Le tableau suivant indique la variation de la provision au cours de l'exercice :

	2011	2010
Provision pour créances douteuses au début de l'exercice	**9 055 $**	**9 001 $**
Ajouts	1 000	3 055
Radiations	—	(1)
Montants contrepassés	(4 055)	(3 000)
Provision pour créances douteuses à la fin de l'exercice	**6 000 $**	**9 055 $**

6. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à chaque ministère, organisme et société d'État fédéral. L'Agence effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles. Ces opérations sont évaluées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentés.

L'ACFC a comptabilisé des charges de 3 347 842 $ (2 912 223 $ en 2010) et des produits de 296 450 $ (262 481 $ en 2010) découlant des opérations avec d'autres ministères du gouvernement pendant la période. Chacune des opérations s'inscrivait dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations prises individuellement ne soient pas importantes, l'ACFC a déclaré les opérations importantes suivantes :

Entité	Nature	Charges	Créditeurs
Conseil du Trésor	Cotisations de retraite et autres avantages sociaux	1 294 051 $	138 421 $
TPSGC	Locaux, services de traduction et autres services	757 595 $	18 848 $
BSIF	Services financiers, de ressources humaines, de vérification et de bibliothèque	556 197 $	88 811 $
SADC	Services professionnels	351 832 $	72 265 $
Ministère de la Justice Canada	Services juridiques	187 941 $	0 $

6. Opérations entre apparentés (suite)

Pour la période terminée le 31 mars 2011, les montants des débiteurs et des créditeurs et des charges à payer de tous les apparentés totalisent 18 200 $ (8 457 $ en 2010) et 320 795 $ (351 053 $ en 2010) respectivement.

Au cours de l'exercice, l'ACFC a reçu à titre gracieux des services de vérification du Bureau du vérificateur général du Canada. Cette opération non monétaire a été comptabilisée à la fois comme une charge et comme financement public pour un montant de 80 000 $ (55 000 $ en 2010).

7. Juste valeur

Les valeurs comptables des instruments financiers de l'ACFC sont réputées être égales à leur juste valeur, en raison de leur nature à court terme.

8. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les créditeurs, les charges à payer et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme de l'exploitation de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les cotisations à recevoir et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques de marché, de crédit et de liquidité en rapport avec ses instruments financiers.

a) **Risque de marché**

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de taux d'intérêt, le risque de change et l'autre risque de prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque de change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une monnaie autre que le dollar canadien de même qu'au risque de taux d'intérêt dont il est question ci-dessous. L'ACFC n'est pas exposée à l'autre risque de prix.

Le risque de change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à son exploitation (là où les produits ou les charges sont libellés dans une monnaie autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque de change en structurant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence sont libellées en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque de change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

8. Gestion du risque financier (suite)

a) Risque de marché (suite)

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque de taux d'intérêt du marché est principalement liée aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances Canada. Comme tous les montants empruntés doivent être remboursés au plus tard le 31 mars de tout exercice, l'ACFC n'est exposée à aucun risque de taux d'intérêt à la fin de l'exercice. L'Agence s'efforce de réduire ses emprunts en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque de taux d'intérêt.

Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation d'un point de pourcentage des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Incidence sur les charges
2011	+1 %	38 630 $
	-1 %	(38 630)
2010	+1 %	25 534 $
	-1 %	(25 534)

b) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque de crédit était de 213 117 $ au 31 mars 2011 (51 831 $ en 2010), ce qui correspond à la valeur comptable des cotisations à recevoir et d'autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations tel que le stipule la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque de liquidité à la faveur de processus annuels détaillés de planification et de facturation dont la structure lui procure suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce d'estimer avec précision ses coûts d'exploitation de l'exercice afin d'estimer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières fédérales.

8. Gestion du risque financier (suite)

c) Risque de liquidité (suite)

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme il suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités disponibles;
- emprunts du Trésor.

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2011, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total 2011	Total 2010
Créditeurs et charges à payer	293 493 $	1 366 881 $	281 740 $	— $	— $	1 942 114 $	1 807 494 $
Cotisations constatées d'avance	—	—	335 612	—	—	335 612	313 652
Total	**293 493 $**	**1 366 881 $**	**617 352 $**	**— $**	**— $**	**2 277 726 $**	**2 121 146 $**

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, il établit la fraction des charges, fixée par règlement, que chaque entité financière fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le montant approuvé par le ministre en prévision de l'exercice terminé le 31 mars 2011 est un maximum de 8 000 000 $ (8 000 000 $ en 2010). Tous les emprunts contractés au cours d'un exercice doivent être remboursés à la fin de l'exercice. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, tel qu'il est décrit sous la rubrique « Risque de taux d'intérêt ».

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La liquidité des actifs financiers de l'ACFC est énoncée à la note 5 sur les créances.

9. Immobilisations

	Valeur comptable brute				Amortissement cumulé				Valeur comptable nette	
Catégories	Solde d'ouverture	Ajout net	Aliénations et transferts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Aliénations et transferts	Solde de fermeture	2011	2010
Mobilier et agencements	619 663 $	— $	(4 443) $	615 220 $	512 230 $	31 909 $	(4 443) $	539 696 $	75 524 $	107 433 $
Améliorations locatives	552 432	103 432	—	655 864	519 980	23 564	—	543 544	112 320	32 452
Logiciels	28 744	—	(8 500)	20 244	15 586	4 049	(8 500)	11 135	9 109	13 158
Matériel de bureau	78 582	—	(31 624)	46 958	63 794	4 914	(31 624)	37 084	9 874	14 788
Matériel informatique	201 694	147 358	(47 109)	301 943	135 165	45 157	(32 086)	148 236	153 707	66 529
Total	1 481 115 $	250 790 $	(91 676) $	1 640 229 $	1 246 755 $	109 593 $	(76 653) $	1 279 695 $	360 534 $	234 360 $

10. Actifs incorporels

	Valeur comptable brute				Amortissement cumulé				Valeur comptable nette	
Catégories	Solde d'ouverture	Ajout net	Aliénations et transferts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Aliénations et transferts	Solde de fermeture	2011	2010
Logiciels	102 819 $	40 714 $	(44 432) $	99 101 $	89 661 $	11 665 $	(59 456) $	41 870 $	57 231 $	13 158 $

11. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Le Régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées pendant l'exercice au Régime de retraite de la fonction publique se sont élevées à 600 644 $ (552 939 $ en 2010).

Comme l'exigent les lois en vigueur, l'ACFC cotise au Régime à raison de 1,86 fois (1,94 en 2010) les cotisations des employés dont le traitement est d'au plus 142 800 $ (139 500 $ en 2010) et de 9,5 fois (8,9 fois en 2010) les cotisations des employés dont le traitement est supérieur à 142 800 $ (139 500 $ en 2010).

11. Avantages sociaux futurs (suite)

b) Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	2011	2010
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	**438 540 $**	**425 329 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	57 325	62 616
Intérêts débiteurs	25 696	18 261
Indemnités versées	—	(214)
Gain actuariel	(55 686)	(67 452)
Obligation au titre des indemnités constituées à la fin de l'exercice[1]	**465 875**	**438 540**
Gain actuariel net non amorti	79 364	23 678
Passif au titre des indemnités constituées	**545 239 $**	**462 218 $**
Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	57 325 $	62 616 $
Intérêts débiteurs	25 696	18 261
Amortissement des pertes actuarielles nettes[2]	—	96
Charge nette du régime d'indemnités	**83 021 $**	**80 973 $**

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 4,85 % (5,5 % en 2010). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2011, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,5 % pour les années du régime 2012 et 2013, et un taux de 2,5 % pour 2014 (1,5 % en 2010 pour les années du régime 2011 et 2012 inclusivement). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,5 % (2,0 % en 2010). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 14 ans (14 ans en 2010).

[1] Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des cotisations versées à l'ACFC comme il est mentionné à la note 3b) des états financiers. Les montants perçus en vue des indemnités payées sont présentés dans le bilan sous la rubrique « Liquidités disponibles ».

[2] La période d'amortissement est la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2011

12. Obligations contractuelles

Le tableau qui suit fait état des obligations contractuelles découlant des ententes de services conclues par l'ACFC avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements de location minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	Ententes de services	Contrat de location-exploitation	Total
2012	676 604 $	486 828 $	1 163 432 $
2013	491 516	451 325	942 841
2014	494 129	456 003	950 132
2015	518 538	230 340	748 878
2016	543 489	—	543 489
Total	**2 724 276 $**	**1 624 496 $**	**4 348 772 $**

13. Financement public

Depuis 2007-2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*. Le financement doit servir à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada. Durant l'exercice terminé le 31 mars 2011, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 1 799 604 $ (1 842 487 $ en 2010).

L'ACFC a également comptabilisé une aide non monétaire du gouvernement pour les services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général du Canada pour un montant de 80 000 $ (55 000 $ en 2010).

14. Gestion du capital

L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Il lui est interdit d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations facturées aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice visé par le rapport.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur. L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant l'exercice terminé le 31 mars 2011.

15. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

L'ACFC a perçu 175 000 $ (450 000 $ en 2010) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2011.

NOS COORDONNÉES

Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de vos commentaires. L'ACFC offre aux consommateurs des publications, de l'information et des outils interactifs.

SITE WEB	acfc.gc.ca
TÉLÉPHONE (SANS FRAIS) (Centre de communications avec les consommateurs) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	 1-866-461-2232 613-996-5454
TÉLÉSCRIPTEUR (SANS FRAIS) (pour les personnes sourdes ou malentendantes) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	 1-866-914-6097 613-947-7771
TÉLÉCOPIEUR (SANS FRAIS) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	 1-866-814-2224 613-941-1436
COURRIEL	info@acfc.gc.ca
ADRESSE	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9